BỘ SÁCH CÔNG CỤ CHINH PHỤC KHÁCH HÀNG

AMACOM American Management Association

HARVEY DEUTSCHENDORF

Trí thông minh thực dụng

5 PHÚT MỖI NGÀY
ĐỂ THAY ĐỔI CUỘC SỐNG

NHÀ XUẤT BẢN LAO ĐỘNG - XÃ HỘI
alphabooks knowledge is power

Duong Kobo's Book Club

Tủ sách Kỹ thuật số
dành cho
Kindle & Kobo

SCAN TO JOIN

Harvey Deutschendorf

TRÍ THÔNG MINH THỰC DỤNG

BÍ QUYẾT CỦA HẠNH PHÚC

Chúng ta hẳn đã có lần đặt câu hỏi, tại sao có những người thành công khá dễ dàng còn một số khác lại phải vật lộn cả đời mà vẫn không có được thành công như vậy, dù đã loại bỏ các yếu tố ngẫu nhiên, may mắn hay nền tảng khác.

Trí thông minh thực dụng sẽ giúp các bạn trả lời một phần nào đó câu hỏi trên. Cuốn sách sẽ khai mở cho chúng ta về trí tuệ cảm xúc (EI) của con người, tìm hiểu thế giới nội tâm và thế giới bên ngoài, từ đó giải quyết các vấn đề liên quan đến khả năng thích ứng, kiểm soát căng thẳng, và chúng ta cũng nhận thức được vai trò của EI trong cuộc sống của mỗi người.

Từ thế kỷ XX, các nhà tâm lý học đã bắt tay vào việc nghiên cứu nghiêm túc các dạng trí tuệ khác nhau, và cho rằng ngoài IQ còn có những lĩnh vực khác cần xem xét, đó chính là khởi nguồn cho trí tuệ cảm xúc ngày nay. Đúng như trong cuốn sách này khẳng định, mục đích của EI là giải quyết các vấn đề "làm thế nào" của cuộc sống chứ không giải quyết câu hỏi "vì sao". Và điều này đang dần trở nên thiết thực hơn, quan trọng hơn với tất cả chúng ta, bởi mỗi chúng ta đều đang tìm cách làm thế nào để có một cuộc sống hạnh phúc hơn, một công việc thành công hơn và một cuộc đời đáng sống hơn.

Cuốn sách đưa chúng ta tìm về cội nguồn của vấn đề, đó là phải có mục đích rõ ràng để thuyết phục bản thân làm điều này hay điều khác. Bởi từ xa xưa, các triết gia đã cho rằng, hạnh phúc chính là việc theo đuổi một mục tiêu nào đó. Ngày nay, việc lựa chọn mục đích tùy thuộc vào mỗi cá nhân, mỗi người tự tìm cho mình một mục tiêu nhất định để đạt tới.

Ở Việt Nam thời gian gần đây rộ lên việc giáo dục kỹ năng mềm cho các độ tuổi, cả trong và ngoài nhà trường. Trước đây, việc giáo dục còn nặng về kiến thức, các cá nhân không được trang bị về những kỹ năng như giải quyết tình huống hay giải tỏa căng

thẳng... Giờ đây, khi được học và hiểu về những kỹ năng này, con người linh hoạt hơn trong các tình huống cuộc sống, cũng dễ dàng đương đầu được với những áp lực từ cả xã hội và công việc vốn đang ngày càng đè nặng lên mỗi cá nhân.

Để tìm ra được mục đích của mình cũng như trả lời cho câu hỏi làm thế nào để có được cuộc sống thú vị hơn, công việc thành công hơn, trang bị kiến thức về trí tuệ cảm xúc và thấu hiểu về tâm lý con người trong xã hội hiện đại là hoàn toàn cần thiết.

Đặc biệt cuốn sách có rất nhiều câu chuyện thực tế để người đọc có thể rút ra những bài học bổ ích cho việc tăng cường trí tuệ cảm xúc bản thân cũng như ứng dụng trong cuộc sống. Đây là một cẩm nang chi tiết, giúp bạn đạt được những mục tiêu thiết thực cho cuộc đời mình.

Xin trân trọng giới thiệu cùng bạn đọc!

Hà Nội, tháng 3 năm 2011

NGUYỄN HỒNG CHƯƠNG

Chủ tịch HĐQT

Công ty Cổ phần Đào tạo Nghề Đông Dương

GIỚI THIỆU

Công cụ mạnh nhất là công cụ con người sẽ sử dụng. Những kỹ thuật trong cuốn sách này thật đơn giản, dễ hiểu và dễ sử dụng, không đòi hỏi nhiều thời gian. Tôi hiểu và tôn trọng thực tế rằng, trong cuộc đời, bạn có nhiều mối quan tâm khác nhau mà thời gian thì hữu hạn. Dù có thể bạn rất quan tâm tới trí tuệ xúc cảm thì điều đó vẫn phải phù hợp với thế giới của bạn, chứ không phải ngược lại. Cuốn sách này cung cấp cho bạn những kỹ thuật đơn giản, hiệu quả và chỉ cần năm phút mỗi ngày.

Thành công không phải là một bước đột phá. Nó là sự tích lũy những thay đổi nhỏ có được nhờ sự kiên trì, kỷ luật tự giác và học cách tận dụng tối đa trí tuệ xúc cảm. Với câu hỏi: Nâng cao trí tuệ xúc cảm có khó không, câu trả lời là có và không. Không, vì nó không khó về mặt kỹ thuật. Nó không đòi hỏi kiến thức đặc biệt, chỉ số IQ cao hay cần nhiều bí quyết kỹ thuật. Nhưng nó không dễ thực hiện. Nó đòi hỏi ý thức kỷ luật tự giác để duy trì hành động trong một khoảng thời gian dài, ngay cả khi không có kết quả rõ ràng ngay lập tức. Có thể trong phần lớn cuộc đời, tiềm thức chúng ta đã hoạt động theo những cơ chế mặc định tự hủy hoại bản thân. Thời xa xưa, cùng với bản năng sinh tồn, nhiều cơ chế hành vi ra đời do sự cần thiết, nhằm giúp loài người thoát khỏi những tình huống khó khăn. Nhiều người trong chúng ta dựa vào nỗi giận dữ và các xúc cảm mạnh khác để đối phó và thoát khỏi những gia đình bất ổn, những tình huống không may khác trong thời kỳ được nuôi dưỡng. Tuy nhiên, khi thoát ra khỏi hoàn cảnh đó, sự tức giận không còn giúp chúng ta nhiều nữa mà thậm chí còn chống lại chúng ta. Lúc đó, điều quan trọng là chúng ta phải nhận ra rằng suy nghĩ và hành vi trước đây từng cần thiết nay đã trở nên lỗi thời, có hại và chúng ta phải nỗ lực phát triển cách suy nghĩ mới về bản thân, về những người xung quanh và về môi trường của chúng ta. Những gì va vấp phải trong những năm tháng trưởng thành sẽ có ảnh hưởng đối với chúng ta cho đến tận cuối đời – tại nơi làm việc, trong gia đình và trong tất cả những

quan hệ tương tác của chúng ta với thế giới.

Mặc dù một vài điều chúng ta học được là tốt và sẽ rất có ích thì cũng có một số điều có thể phá hoại tương lai của chúng ta. Tin tốt là chúng ta có thể thay đổi những gì đã học trong quá khứ và học được những cách mới và tốt hơn để tương tác với thế giới xung quanh. Không giống chỉ số thông minh (IQ) – gần như được ấn định cả đời khi chúng ta bước vào tuổi trưởng thành, chúng ta có thể thay đổi được trí tuệ xúc cảm (EI).

Bước đầu tiên là xác định đâu là sở trường của bạn và điều gì có ích cho bản thân. Trong cuốn sách Go Put Your Strengths to Work (Tạm dịch: Kích hoạt sức mạnh của bạn), tác giả Marcus Buckingham nói rằng, chúng ta nên tập trung vào việc tạo ra một môi trường làm việc sử dụng các thế mạnh nhiều hơn là quan tâm tới những điểm yếu.

Lý thuyết của ông cho rằng, sẽ có lợi hơn khi chúng ta tập trung và cải thiện những lĩnh vực mà chúng ta vốn đã giỏi và có tài năng. Quan điểm này giống với tâm lý học tích cực, khẳng định rằng khi giúp đỡ người khác, chúng ta sẽ đạt được kết quả tốt hơn nhiều nếu tập trung vào những thế mạnh thay vì những điểm yếu của họ. Đây là một sự thay đổi có ý nghĩa so với quá khứ, khi đó tâm lý học tập trung chủ yếu vào các điểm yếu và làm thế nào để cải thiện chúng. Nói chung, tôi nghĩ rằng tập trung vào điểm mạnh là cách làm đúng đắn. Bất kỳ khi nào đưa ra ý kiến đánh giá EI cho ai đó hoặc khi hướng dẫn, đầu tiên tôi xác định và nói về các thế mạnh của người đó trước khi nhìn nhận những thách thức. Tuy nhiên, trong khi tập trung vào các điểm mạnh, vẫn có một số lĩnh vực chúng ta không được phép bỏ qua, ngay cả nếu đó không phải là sở trường của chúng ta. Các lĩnh vực quan trọng này sẽ hủy hoại chúng ta và phủ nhận những thế mạnh của bản thân nếu chúng không được quản lý tốt.

Câu hỏi, vì sao một số người thì thành công, trong khi những người khác phải vật lộn cả đời và đạt được rất ít thành công, vẫn luôn hấp dẫn loài người. Trong phần lớn thế kỷ XX, chúng ta vẫn để tin rằng, đó là vì trí thông minh nhận thức, hay IQ, quyết định mức độ thành đạt của chúng ta. Tuy nhiên, thực tế phổ biến và năng lực quan sát giản đơn của chúng ta cho chúng ta biết rằng điều này không đúng, rằng hẳn phải có nhiều yếu tố dẫn tới thành công hơn việc chúng ta đạt kết quả thế nào trong các bài kiểm tra ở trường.

Trong cuốn Successful Intelligence (Tạm dịch: Trí tuệ thành đạt),

Robert Sternberg xem xét trường hợp của hai sinh viên tốt nghiệp trường Yale và cách họ thể hiện trong thế giới thực. Penn là một thành viên sáng tạo và xuất sắc của lớp, có thể đưa ra những ý tưởng của riêng mình. Về lý thuyết, anh chắc chắn là sinh viên tốt nghiệp thủ khoa trường Yale. Chỉ có duy nhất một vấn đề, Penn khá kiêu ngạo và gần như hoàn toàn thiếu những kỹ năng thực tế.

Mặc dù Penn được tất cả các công ty hàng đầu phỏng vấn, sự kiêu ngạo khiến không công ty nào tiếp nhận anh cả. Lời đề nghị duy nhất đến từ một công ty hạng hai và anh cũng chỉ có thể trụ ở đó được ba năm.

Còn người kia, Mart, bạn cùng phòng của Penn, không giỏi về học lực nhưng lại có trí tuệ xã hội tuyệt vời. Mart nhận được bảy lời đề nghị sau tám cuộc phỏng vấn. Dù không xuất sắc nhưng anh luôn là người đáng tin cậy và các kỹ năng xã hội giúp sự nghiệp của anh ngày càng phát triển.

Hãy nghĩ lại thời kỳ học phổ thông của bạn. Bạn có nhớ những bạn học sáng giá có điểm số tuyệt vời và mọi người đều trông đợi họ sẽ làm được những điều vĩ đại cho thế giới? Họ có làm tốt như mọi người trông đợi? Thế còn những học sinh bị mọi người cười nhạo vì bỏ học đi bán xe cũ? Trong các buổi họp lớp, bạn có thấy những học sinh xuất sắc trước kia thì lái taxi, còn những học sinh bỏ học lại trở thành triệu phú?

Tất cả chúng ta đều biết những câu chuyện tương tự như vậy, biết những người từng rất giỏi khi nhìn vào điểm số họ đạt được ở trường, nhưng lại phải vật lộn để thích nghi với xã hội. Ted Kaczynski[1] – được mệnh danh là "Unabomber" (kẻ chuyên đánh bom máy bay và trường đại học) và tên Ted - Ted Bundy khét tiếng[2] - chỉ là hai trong nhiều ví dụ nổi tiếng. Mặt khác, chúng ta biết ai đó có thể sẽ không đạt được kết quả cao trong bài kiểm tra IQ nhưng vẫn sống rất tốt. Do đó, quan niệm rằng phải có những yếu tố khác – ngoài IQ – tham gia vào việc xác định thành công của một người, không phải là điều gì ngạc nhiên đối với phần lớn chúng ta. Trong đời mình, chúng ta vẫn luôn thấy điều này.

Ví dụ, trong cuốn sách Working with Emotional Intelligence (Trí tuệ xúc cảm – Ứng dụng trong công việc)[3], Daniel Goleman đã khảo sát trường hợp của một công ty tư vấn để tìm ra những hậu quả do thiếu khả năng kiểm soát sự tùy hứng. Các nghiên cứu về trường hợp thất bại trong công việc - được tiến hành nhờ hồ sơ của công ty tư vấn, đã đánh giá từng nhân viên trong đợt kiểm tra trên 4.265 người, từ lãnh đạo công ty cho tới những người lao

động chân tay.

Trong những phát hiện của Goleman có trường hợp một nhà quản lý doanh nghiệp. Người này khá hung hăng với tất cả những người ông ta tiếp xúc. Cuối cùng, ông ta bị sa thải vì một nữ nhân viên tố cáo tội quấy rối tình dục. Một trường hợp khác, một nhà quản lý hướng ngoại khác thường, nổi tiếng vì phong cách thoải mái và thích tụ tập đã vượt quá ranh giới bảo mật và rốt cuộc bị sa thải vì để lộ thông tin mật của công ty. Tương tự, cả CEO và CFO được tuyển chọn kỹ lưỡng của ông ta đều bị sa thải do quản lý kém nguồn ngân sách của công ty. Cả hai đều thiếu đạo đức và ít quan tâm tới tác động do hành động của mình gây ra.

Tất cả những người này đều thiếu khả năng kiểm soát cơn bốc đồng của mình. Họ có rất ít, hoặc thậm chí không có, khả năng trì hoãn sự thỏa mãn tức thời. Nếu biết tự kiềm chế, con người có thể suy nghĩ kỹ lưỡng về hậu quả có thể xảy ra với những gì họ chuẩn bị làm và chịu trách nhiệm về lời nói, việc làm của mình.

Hãng tư vấn đó đã nghiên cứu về sự tự kiềm chế trong công việc và khuyên rằng, "khi lựa chọn nhân lực cho công việc thuộc lĩnh vực công nghiệp – ở tất cả các cấp độ – sẽ là khôn ngoan khi từ chối những ứng viên có mức tự kiềm chế thấp hoặc rất thấp", vì "khả năng họ gây ra rắc rối là vô cùng lớn". (Tuy vậy, công ty này cũng lưu ý rằng con người có thể được giúp đỡ để xử lý tốt hơn tính bốc đồng của họ - kiểm soát cơn bốc đồng kém không nhất thiết là bản án tử hình cho sự nghiệp của người đó).

Nhiều công việc, cuộc hôn nhân, mối quan hệ và tình bạn khác lại bị phá hủy bởi ai đó, trong một khoảnh khắc tức giận, nói ra những lời do sự thúc bách của tình thế mà sau đó họ phải dành cả đời để nuối tiếc. Do đó, điều quan trọng là phải xác định những lĩnh vực có khả năng gây hại cho chúng ta và ít nhất phải trung hòa chúng để chúng không trở thành những vật cản đường tới thành công.

Không may là bộ não của chúng ta không được lập trình như máy tính; chúng ta không thể đơn giản đăng nhập và thay đổi cài đặt trong vòng vài giây. Tuy nhiên, chúng ta có thể phát triển những trạng thái mặc định mới bằng cách liên tục rèn luyện các cách giải quyết vấn đề tốt hơn. Qua thời gian, những kỹ thuật này sẽ trở nên dễ dàng hơn và cảm giác là một phần thực con người ta vậy. Khi đó, những suy nghĩ và hành vi trước đây sẽ bắt đầu có vẻ không tự nhiên và không còn quen thuộc nữa.

Lúc này chúng ta sẽ biết rằng, một thay đổi thật sự và lâu dài đang hình thành trong cuộc sống của chúng ta và thay đổi chúng ta theo chiều hướng tốt đẹp hơn. Cuối cùng, những mẫu thức mới này sẽ trở thành trạng thái mặc định mới của chúng ta, tự nhiên và tự động đến với chúng ta.

[1] Theodore John "Ted" Kaczynski (1942): Một nhà toán học thông minh và là Giáo sư khoa toán tại U. C. Berkeley, nhưng lại là kẻ thù ghét xã hội. Từ năm 1978, y bắt đầu gửi bom, đánh bom, khiến ba người thiệt mạng và 23 người bị thương. Cơ quan FBI đã truy lùng y mãi đến năm 1996 mới bắt được. Đó là vụ "Unabomber", ký hiệu của FBI dành cho tên khủng bố chuyên đánh bom các trường đại học và hãng hàng không.

[2] Theodore Robert "Ted" Bundy (1946-1989): Đẹp trai, thông minh, học hành xuất sắc và có một tương lai chính trị đầy hứa hẹn, nhưng lại là một trong những kẻ giết người hàng loạt ghê rợn nhất lịch sử nước Mỹ từ 1973-1978. Hắn thú nhận đã giết 30 người, nhưng con số thực tế còn lớn hơn rất nhiều.

[3] Đã được Alpha Books mua bản quyền và xuất bản năm 2007.

Phần I
TRÍ TUỆ XÚC CẢM

1
EI LÀ GÌ?

"Phát kiến vĩ đại nhất của thế hệ tôi là loài người có thể thay đổi cuộc sống của mình bằng cách thay đổi cách nghĩ."

– WILLIAM JAMES, NHÀ TÂM LÝ HỌC VÀ TRIẾT HỌC –

Ý kiến cho rằng, xúc cảm ảnh hưởng tới chất lượng cuộc sống, không phải là mới. Nó tồn tại từ khi loài người có mặt trên trái đất. Những nhà triết học Hy Lạp cổ đại đã nói về ảnh hưởng của xúc cảm tới bản thân họ và những người xung quanh họ. Trong một vài thập kỷ qua, chúng ta đã đạt được những bước đột phá quan trọng trong nghiên cứu xúc cảm và tác động của chúng đối với đời sống.

Lịch sử khái niệm

Trong những năm đầu của thế kỷ XX, các nhà nghiên cứu và các nhà tâm lý học đã bắt đầu nghiên cứu một cách nghiêm túc các dạng trí tuệ khác nhau. Trước thời điểm bài kiểm tra IQ được thiết lập và sử dụng tại các trường học, David Wechsler, người phát triển phiên bản IQ mới nhất vào năm 1940, đã cảm thấy rằng có những lĩnh vực trí tuệ khác cần phải được đo lường. Ông suy luận rằng một trong những lĩnh vực chúng ta cần xem xét chính là lĩnh vực mà ngày nay gọi là trí tuệ xúc cảm. Năm 1955, Albert Ellis, người sáng lập liệu pháp lý trí-xúc cảm, suy đoán rằng con người có thể học cách giải quyết xúc cảm bằng cách sử dụng giải thích. Năm 1980, Tiến sỹ Reuven BarOn, một học giả và nhà tâm lý học người Israel, bắt đầu nghiên cứu ảnh hưởng của xúc cảm tới hoạt động chức năng của con người.

Sử dụng công trình của bản thân và những nhà nghiên cứu trước đó, BarOn bắt đầu phát triển bài kiểm tra EQ, cho trí tuệ xúc cảm.

Đây là đánh giá trí tuệ xúc cảm đầu tiên có giá trị khoa học. Hiệp hội Tâm lý học Hoa Kỳ đã chứng nhận bài kiểm tra này, và nó được biết đến với tên gọi BarOn EQ-i®, hay Bản kê chỉ số xúc cảm.

Thuật ngữ trí tuệ xúc cảm được cho là do John Mayer, Đại học New Hampshire và Peter Salovey, Đại học Yale, nghĩ ra. Năm 1990, hai giáo sư tâm lý học, cùng với đồng nghiệp David Caruso, đã phát triển một bài kiểm tra trí tuệ xúc cảm khác. Bài kiểm tra của họ, có tên Kiểm tra Trí tuệ Xúc cảm Mayer-Salovey-Caruso (MSCEIT), là bài kiểm tra trí tuệ xúc cảm dựa trên năng lực. Vấn đề xoay quanh ai thật sự là người phát hiện ra trí tuệ xúc cảm hay ai là người đầu tiên đặt ra thuật ngữ này là điểm vẫn còn phải tranh cãi. Cơ sở tri thức của chúng ta đã tiến bộ tới mức các nhà nghiên cứu và các nhà khoa học xã hội đã tạo ra những đột phá mới trong các lĩnh vực chức năng hoạt động của con người. Với hiểu biết mới, chúng ta đã có thể đo và kiểm tra ảnh hưởng của xúc cảm trong đời sống một cách chính xác và có ý nghĩa.

Hãy nghĩ về điều này cũng giống như các đột phá công nghệ đối với xe hơi và máy bay. Mặc dù anh em nhà Wright đã lưu danh vào lịch sử là những người thực hiện chuyến bay đầu tiên, thì vẫn có những người khác cũng cố gắng thực hiện điều đó và cũng đã đạt đến rất gần chuyến bay đó. Công nghệ đã tiến bộ tới mức có thể thực hiện bay bằng máy bay và lúc đó cũng đã có những nhà phát minh ở tất cả những nước công nghiệp như Anh, Pháp và Đức. Họ cũng đang tiến rất gần tới việc đột phá đó. Nếu anh em nhà Wright không thực hiện chuyến bay lịch sử với chiếc Kitty Hawk thì có thể là một ai khác cũng sẽ bay ngay sau thời điểm đó. Đó là vấn đề thời điểm của ai đến trước. Nguyên tắc tương tự cũng áp dụng với trí tuệ xúc cảm.

Năm 1995, Daniel Goleman xuất bản cuốn Emotional Intelligence (Tạm dịch: Trí tuệ xúc cảm)[1]. Cuốn sách tổng kết lại những công trình đã được thực hiện trong lĩnh vực này tới thời điểm đó. Nó trở thành cuốn sách bán chạy, và Goleman xuất hiện với tư cách khách mời trong chương trình Oprah Winfrey Show. Nếu có một thời điểm định rõ cho trí tuệ xúc cảm thì chính là đây. Nhận thức của công chúng về khái niệm này, cho đến trước thời điểm này vẫn còn rất ít, đến lúc này đã phát triển nhảy vọt. Mọi người bắt đầu nói về trí tuệ xúc cảm khi các bài báo xuất hiện trên các tạp chí lớn như Time và Newsweek.

Năm 1998, Goleman tiếp nối thành công của mình bằng cuốn Emotional Intelligence in the Workplace (Tạm dịch: Trí tuệ xúc cảm tại công sở), trong đó ông nghiên cứu các doanh nghiệp được

lợi như thế nào nhờ việc thực hiện các khái niệm trí tuệ xúc cảm tại nơi làm việc. Giống cuốn sách đầu tiên, thành công của cuốn này lại đưa tác giả xuất hiện trong chương trình Oprah. Trong một vài năm qua, các xuất bản phẩm về kinh tế có uy tín như Harvard Business Review và Fast Company, đã nhanh chóng xóa bỏ bất kỳ quan niệm không đúng nào cho rằng, trí tuệ xúc cảm là một ý tưởng nào đó "mờ nhạt, cảm giác là tốt" và không có chỗ đứng trong thế giới thực.

Những quan niệm sai lầm

Kể từ khi thuật ngữ trí tuệ xúc cảm ra đời, đã có một số quan niệm không đúng về việc hiểu ý nghĩa của nó. Không hề đào sâu tìm hiểu thuật ngữ này thật sự nghĩa là gì, mọi người đã vội vã đi đến kết luận chỉ với căn cứ vào nghĩa của từ xúc cảm. Trong cuốn sách Trí tuệ xúc cảm – Ứng dụng trong công việc, Daniel Goleman đã cố gắng định hướng lại cho đúng và làm rõ một số quan niệm sai lầm xung quanh thuật ngữ trí tuệ xúc cảm.

Tốt

Không chỉ đơn giản là tốt, trí tuệ xúc cảm có thực, cởi mở và thành thật khi nói về các cảm giác của mình. Điều này có thể cần tới sự dũng cảm, vì lảng tránh vấn đề thường dễ hơn việc đối mặt trực tiếp với nó. Đúng hơn, chúng ta cần phải thực tế trong các mối tương tác với những người khác. Trong khi chúng ta nên nhạy cảm trước xúc cảm của những người khác, việc bỏ qua, xem nhẹ hành vi tiêu cực hoặc phá hoại sẽ không giúp được họ. Nếu chúng ta thật sự quan tâm tới ai đó, chúng ta phải thẳng thắn và trung thực cho dù nó có thể khiến chúng ta không thoải mái và không được trân trọng vào lúc đó. Những người bạn thật sự cuối cùng sẽ trân trọng vì chúng ta đã đủ can đảm và quan tâm để có thể trung thực với họ.

Bộc lộ hoàn toàn

Như Goleman đã chỉ ra: "Trí tuệ xúc cảm không có nghĩa là để cho cảm xúc tự do phát triển – 'để nó bộc lộ hết ra ngoài', mà thay vào đó, nó có nghĩa là quản lý cảm xúc để chúng được thể hiện một cách phù hợp và hiệu quả, khiến mọi người có thể làm việc cùng nhau một cách trôi chảy, cùng hướng tới những mục đích chung."[2]

Cũng có những thời gian và địa điểm mà ta phải thể hiện xúc cảm mạnh mẽ với những người khác. Ví dụ, buổi họp nhân viên không

thích hợp để trút cơn giận dữ lên một đồng nghiệp. Sau đó, khi chúng ta đã bình tĩnh, suy nghĩ kỹ càng và trong không gian riêng tư với người đồng nghiệp đó, thì đó mới là thời gian và không gian phù hợp.

Phụ nữ có nhiều trí tuệ cảm xúc hơn

Một khía cạnh khác của EI, thường bị hiểu sai, là sự khác biệt về năng lực tự nhiên của hai giới trong việc biểu đạt trí tuệ xúc cảm. Trong xã hội chúng ta, phụ nữ vẫn luôn có quyền tự do và được phép thể hiện cảm xúc hơn nam giới rất nhiều. Điều này đang dần thay đổi, văn hóa phương Tây đã bắt đầu thức tỉnh trước những hậu quả tiêu cực của việc không cho phép nam giới thoải mái bộc lộ xúc cảm của mình. Vì nói chung, phụ nữ vẫn luôn cởi mở và hay biểu đạt cảm xúc của mình hơn nên một số cho rằng phụ nữ sẽ giỏi hơn nam giới trong tất cả các lĩnh vực của EI. Daniel Goleman đã cố gắng làm rõ những quan niệm sai lầm liên quan tới sự khác biệt về giới khi ông viết rằng "phụ nữ không 'trí tuệ hơn' nam giới khi nói về trí tuệ xúc cảm, và nam giới cũng không siêu đẳng hơn phụ nữ. Mỗi người trong chúng ta đều có một hồ sơ cá nhân riêng, với những điểm mạnh và điểm yếu về những năng lực này. Một số trong chúng ta có thể rất thấu cảm nhưng lại thiếu khả năng giải quyết nỗi phiền muộn của chính mình; những người khác có thể nhận biết được những thay đổi rất nhỏ trong tâm trạng của người khác nhưng lại rất lạc lõng về mặt xã hội."[3]

Khi tổng hợp các hồ sơ nam/nữ, chúng tôi thấy rằng nhìn chung phụ nữ nhận biết xúc cảm của mình tốt hơn và giỏi thiết lập các mối quan hệ với người khác hơn, trong khi nam giới dễ thích nghi và xử lý căng thẳng tốt hơn. Tuy nhiên, điều quan trọng cần nhớ là, phát hiện này không giải thích cho các biến đổi ở mỗi cá nhân. Cũng có những người đàn ông biết rất rõ những cảm xúc của mình và có thể tạo những mối quan hệ bền chặt, cũng như có những phụ nữ có thể thích nghi dễ dàng và xử lý căng thẳng tốt.

Trí tuệ xúc cảm không được quyết định từ lúc con người sinh ra

Khía cạnh thú vị và hứa hẹn nhất của trí tuệ xúc cảm là chúng ta có thể thay đổi nó. Nói cách khác, không giống IQ, chúng ta không bị bó buộc vào những gì chúng ta có lúc được sinh ra. Tin tuyệt vời về EQ là, nó không phải là chỉ số cố định hay chỉ phát triển trong một giai đoạn nào đó của cuộc đời. Người ta đã chứng minh rằng, các trải nghiệm cuộc sống có thể được sử dụng để nâng cao EQ, rằng chúng ta có thể tiếp tục phát triển khả năng của mình để học và điều chỉnh kể cả khi đã có tuổi. Lĩnh vực EQ thật sự đem lại

phần thưởng khi chúng ta trải qua trường đời một cách thành công.

[1] Đã được Alpha Books mua bản quyền và xuất bản năm 2007.

[2] Daniel Goleman, Working with Emotional Intelligence (New York: Bantam Books, 1998), trang 6.

[3] Sách đã dẫn, trang 7.

2

MỐI LIÊN HỆ VỚI LĨNH VỰC KINH DOANH

"Nếu bạn đang làm việc cho một công ty mà không nhiệt tình, không đam mê, không sáng tạo, không thông minh, không tò mò, chỉ đơn giản làm việc cho vui thì bạn đang gặp rắc rối nghiêm trọng rồi."

– TOM PETER, CHUYÊN GIA QUẢN LÝ –

Cho đến nay, những bước tiến của trí tuệ xúc cảm chủ yếu được thúc đẩy bởi lĩnh vực kinh doanh và công nghiệp. Các nhà lãnh đạo trong hai lĩnh vực này đã nhanh chóng nhận ra lợi ích của việc có được những nhà quản lý và nhân viên có cấp độ trí tuệ xúc cảm cao. Nói một cách đơn giản, có một mối liên hệ trực tiếp giữa cấp độ EI với năng suất làm việc của người lao động. Biết cách kết hợp hiệu quả với những người khác trong cùng tổ chức là một trong những kỹ năng được đề cao trong bất kỳ tổ chức nào. Khi chủ lao động được yêu cầu liệt kê những kỹ năng hàng đầu mà họ tìm kiếm ở người lao động, những kỹ năng con người luôn được xếp hàng đầu. Những kỹ năng kỹ thuật có thể học được, song sẽ khó hơn rất nhiều nếu muốn thay đổi kỹ năng ứng xử hoặc thay đổi kỹ năng quan hệ với người khác của ai đó.

Ngày nay, các doanh nghiệp phải đối mặt với những thách thức rất lớn. Các nghiên cứu và thống kê cho thấy, nhiều công ty còn cách rất xa mô hình làm việc lý tưởng mà bậc thầy về quản lý Tom Peters miêu tả. Theo tờ Psychological Today, có đến 40% tổng số người lao động bị ảnh hưởng từ stress và một triệu công nhân phải nghỉ mỗi ngày vì các vấn đề liên quan tới stress. Chi phí ước tính từ việc thiệt hại năng suất này đối với nền kinh tế Mỹ là gần 200 tỷ đô-la. Trường Quản lý Yale đã hoàn thành một điều tra cho thấy, 24% người lao động cáu giận kinh niên tại nơi làm việc. Với

thực tế mà các công sở ngày nay đang phải đối mặt, sẽ không mấy ngạc nhiên khi các công ty quyết tâm tìm cách xây dựng môi trường làm việc lành mạnh và hiệu quả hơn.

Xét từ góc độ của một chủ lao động, kết quả cũng không hứa hẹn hơn. Trong cuốn Trí tuệ xúc cảm – Ứng dụng trong công việc, Daniel Goleman tiết lộ kết quả của một cuộc điều tra về các chủ lao động người Mỹ, cho thấy họ phải đấu tranh để tìm được nhân viên phù hợp. 40% người lao động gặp rắc rối trong quá trình làm việc với đồng nghiệp, gần 20% có thói quen và kỷ luật lao động chỉ phù hợp cho những công việc ở mức khởi điểm. Các chủ lao động ngày càng than phiền về tình trạng nhân viên được tuyển dụng thiếu các kỹ năng con người. Việc góp ý cho những lao động trẻ vẫn là một vấn đề vì nhiều người xem những ý kiến đóng góp như thể một cuộc tập kích vào cá nhân họ và họ rất tức giận. Vấn đề này không giới hạn ở những nhân viên mới và nhân viên trẻ. Vào những năm 1960-1970, để thành công, bạn phải học trường tốt và có điểm số tốt. Kết quả là nhiều nhân viên quản lý vươn lên tới những vị trí cao mà không phát triển trí tuệ xúc cảm tốt và đạt được sự nghiệp đỉnh cao hoặc thậm chí bền vững.

Cảm xúc tại nơi làm việc

Từ năm 1935, Edgar Doll - nhà tâm lý học người Australia - đã lý giải lý thuyết của ông về việc xúc cảm tạo động lực và đưa chúng ta tới thành công. Vì thế, xúc cảm là một phần quan trọng trong công việc cũng như trong cuộc sống ngoài công việc. Sự hiểu biết về xúc cảm lúc đó không đủ tiến bộ để thế giới có thể sẵn sàng lắng nghe những tuyên bố của ông. Phải mất hàng thập kỷ, những ý kiến của Doll mới được chấp nhận rộng rãi.

Cách đây ít năm, người ta trông đợi rằng xúc cảm không có chỗ ở nơi làm việc. Một trong những lý do được đưa ra cho việc loại phụ nữ khỏi lực lượng lao động là vì họ quá giàu xúc cảm, và điều đó sẽ không cho họ khả năng thực hiện tốt chức năng của mình tại nơi làm việc. Ngày nay quan điểm đó có vẻ đã cũ kỹ, nhưng đó chỉ là vì ngày nay có quá nhiều phụ nữ tham gia đảm nhiệm những công việc quan trọng. Ý kiến cho rằng xúc cảm không có chỗ tại nơi làm việc nghe có vẻ lỗi thời như ý kiến cho rằng hút thuốc lá không liên quan gì tới bệnh ung thư. Tuy nhiên, nhiều công sở vẫn không thoải mái với ý kiến cho rằng, xúc cảm là một phần của mỗi chúng ta và ảnh hưởng tới mọi thứ chúng ta làm. Họ dường như vẫn duy trì quan niệm rằng có thể để xúc cảm nằm ngoài công việc. Thành công trong kinh doanh cơ bản là do khả năng thiết lập các mối quan hệ có hiệu quả với những người khác.

Những người khác này bao gồm đồng nghiệp, quản lý, nhân viên và khách hàng của chúng ta. Những công ty có khả năng tạo ra mối quan hệ tốt nhất, cả trong nội bộ nhân viên và đối ngoại với các khách hàng và nhà cung cấp, là những công ty thành công nhất.

Tôi không chắc liệu Herb Kelleher và những nhà sáng lập hãng hàng không Southwest Airlines đã bao giờ nghe nói đến Edgar Doll hay chưa khi họ nỗ lực vượt qua trở ngại để sáng lập hãng hàng không đầu tiên tại Texas vào năm 1971. Tuy nhiên, điều họ biết là cần phải làm gì để tạo động lực cho mọi người tại nơi làm việc. Ngay từ đầu, họ tin rằng người ta sẽ cho đi tương xứng với những gì họ nhận được. Nếu bạn thật sự chăm lo cho nhân viên của mình, đặt họ lên hàng đầu thì họ sẽ trả lại cho bạn bằng lòng trung thành và nỗ lực đáng kinh ngạc. Kết quả cuối cùng là một tổ chức rất thành công.

Nghiên cứu tình huống: Southwest Airlines

Một điển hình về công ty đã làm được việc rất tuyệt vời là, gõ vào cánh cửa trí tuệ xúc cảm để mở ra một môi trường làm việc năng động, dễ chịu và như một gia đình: hãng hàng không Southwest Airlines. Tổ chức này đã được nghiên cứu rộng rãi làm ví dụ về việc làm thế nào để tạo ra văn hóa làm việc lành mạnh. Lý do khiến Southwest Airlines nhận được sự chú ý như vậy là vì, đó không chỉ là nơi làm việc tuyệt vời mà còn là một tổ chức rất thành công, là chủ lao động rất có trách nhiệm về mặt xã hội, thật sự chăm lo cho nhân viên của mình.

Tuy nhiên, thành công của hãng hàng không này lại thu hút rất nhiều sự chú ý của giới kinh doanh. Được thành lập vào năm 1971 với mục đích vận tải tuyến ngắn đặt trụ sở bên ngoài Love Field ở Dallas, câu chuyện kinh doanh thành công của hãng đã thật sự gây chú ý. Từ năm 1973, năm nào hãng cũng làm ăn có lãi trong khi hầu hết những hãng hàng không khác đều không thể liên tục có lãi trong hơn hai năm. Ngay cả sau vụ tấn công khủng bố ngày 11 tháng 9 năm 2001, khi các hãng hàng không khác phải chịu nhiều thiệt hại, Southwest vẫn mở rộng thị phần. Trong khi các hãng hàng không khác sa thải hàng nghìn nhân viên, Southwest, vẫn làm được điều họ vẫn thường làm, duy trì được toàn bộ số nhân viên. Điều này được giữ vững theo truyền thống của hãng là chăm lo cho con người.

Giới báo chí kinh doanh đã chú ý và thường xuyên bình luận về thành công của Southwest. Tạp chí *Fortune* gọi đây là "hãng hàng

không thành công nhất trong lịch sử."[1]

Tuy thành công cá biệt của hãng hàng không này nhờ vào nhiều phương pháp đổi mới nhưng cuốn sách này sẽ tập trung vào khía cạnh con người. Southwest có tốc độ thay thế nhân công thấp hơn các đối thủ cạnh tranh khác và liên tục ghi điểm cao hơn trong các cuộc điều tra sự thỏa mãn của nhân viên. Hãng được nằm trong danh sách "100 công ty có môi trường làm việc tốt nhất tại Mỹ" của tạp chí *Fortune* trong ba năm liền. Rất nhiều công ty đã cố cạnh tranh với chiến lược kinh doanh của Southwest. Tuy nhiên, cuối cùng, chính những người làm việc cho một tổ chức mới là yếu tố khiến tổ chức đó hoạt động. Thành công của bất kỳ tổ chức nào đều phụ thuộc vào các mối quan hệ được phát triển giữa ban quản trị, nhân viên, khách hàng và nhà cung cấp. Cạnh tranh về thủ thuật kinh doanh là một nhiệm vụ tương đối đơn giản so với việc xây dựng một nền văn hóa, từ đó tạo ra một gia đình trong đó thành viên là những nhân viên trung thành, tận tụy, chăm lo cho công việc, quan tâm lẫn nhau và quan tâm tới cả những khách hàng họ phục vụ.

Sau những vụ sa thải hàng loạt diễn ra tại các hãng hàng không khác sau ngày 11 tháng 9 năm 2001, một nhân viên lâu năm của hãng hàng không Southwest nhận xét rằng ông không ngạc nhiên khi hãng này không để bất kỳ một ai ra đi. Ông nói với phóng viên rằng đó là một phần của văn hóa công ty: họ sẽ làm bất kỳ điều gì phải làm để chăm sóc người của họ. Một văn hóa như vậy có được không phải là tình cờ, mà phải bằng cách không ngừng áp dụng các nguyên tắc và hành động theo thời gian để thể hiện cho nhân viên thấy, họ được quan tâm và cho phép họ sử dụng và phát triển tiềm năng của mình.

Tất cả các khía cạnh đời sống của chúng ta đều có liên quan tới nhau. Những gì xảy ra tại gia đình ảnh hưởng tới thái độ tại nơi làm việc và những gì xảy ra tại nơi làm việc lại ảnh hưởng tới cuộc sống gia đình. Nhưng nhiều nơi làm việc vẫn tiếp tục hoạt động như thể có thể tách rời công việc ra khỏi những thứ khác đang diễn ra trong thế giới thường ngày của chúng ta.

Southwest Airlines nhận ra mối liên hệ giữa tất cả các lĩnh vực đời sống và nỗ lực biến nơi làm việc thành một gia đình nữa cho nhân viên. Những chuyến dã ngoại và các sự kiện gia đình được tổ chức thường xuyên và những dịp như sinh nhật, đám cưới và sinh con đều được tổ chức liên hoan. Bất kỳ khi nào có thể, các thành viên gia đình đều được mời tới để biết thêm về nơi làm việc và để xem những nhân viên làm gì ở đó. Trong khi những công ty khác chỉ

nói những lời đãi bôi với nhân viên của mình về việc là thành viên của một gia đình thì Southwest Airlines có một ủy ban, gọi là Ủy ban Văn hóa, với vai trò là tìm ra cách khiến cho nhân viên và gia đình họ cảm thấy họ là một phần của tổ chức. Người ta cũng nhận ra rằng gia đình phải chịu đựng khi nhân viên dành quá nhiều thời gian vào công việc. Nhân viên cũng có thể sử dụng công việc làm phương tiện xa lánh gia đình những lúc không hạnh phúc. Những công ty, như Southwest Airlines, nhận ra tầm quan trọng của sự cân bằng giữa công việc và cuộc sống, cuối cùng đã có được những nhân viên hạnh phúc hơn và đạt hiệu suất cao hơn.

Bí quyết lãnh đạo xuất sắc

"Hãy tin mọi người và họ sẽ thành thực với bạn; hãy hậu đãi họ và họ sẽ thể hiện bản thân thật tuyệt vời."

– RALPH WALDO EMERSON, NHÀ VIẾT TIỂU LUẬN, TRIẾT GIA VÀ NHÀ THƠ MỸ – Robin Sharma, sau khi thuyết trình trước giới doanh nhân, thường được hỏi về tuyên bố của ông ám chỉ tất cả chúng ta đều là lãnh đạo. Ông trả lời rằng, điều làm nên sự khác biệt giữa những công ty tốt nhất với những công ty khác là tỷ suất họ phát triển đội ngũ lãnh đạo. Họ phát triển đội ngũ của họ nhanh hơn bất kỳ công ty nào khác[2]. Mặc dầu không phải tất cả mọi người đều sẽ lãnh đạo toàn bộ tổ chức nhưng mỗi nhân viên riêng lẻ đều là lãnh đạo trong lĩnh vực ảnh hưởng của mình.

Trong những công ty này, mỗi người trong đội ngũ nhân viên đều được trang bị năng lực để hành động như một nhà lãnh đạo. Họ được khuyến khích làm chủ những lĩnh vực trong trách nhiệm của mình và nâng thành tích làm việc của mình tới mức xuất sắc. Họ lo làm sao để nhân viên cam kết mang tới dịch vụ hoàn hảo và coi sự thay đổi là một cơ hội để làm mọi việc tốt hơn.

Charles Schwab xuất sắc là một trong những CEO đầu tiên kiếm được hơn một triệu đô-la với tư cách là chủ tịch tập đoàn Thép Hoa Kỳ. Mặc dù con số này có vẻ nhỏ so với chuẩn ngày nay, nhưng đó là vào thời kỳ năm 1921, khi khoản tiền 50 đô-la mỗi tuần đã được coi là mức lương tốt.

Trong cuốn sách bán chạy mọi thời đại Đắc Nhân Tâm, Dale Carnegie đã phỏng vấn Schwab. Theo Schwab thì:

Tôi coi khả năng khơi dậy lòng nhiệt tình của mọi người là tài sản lớn nhất của tôi, và cách phát triển những điều tốt nhất trong mỗi

con người là hãy ghi nhận và cổ vũ họ.

Không có gì giết chết hoài bão của một người bằng những lời chỉ trích của cấp trên. Tôi không bao giờ phê bình ai cả. Tôi tin vào việc trao cho mọi người động lực làm việc. Vì thế tôi háo hức khen ngợi nhưng rất ghét việc tìm lỗi. Nếu tôi thích bất kỳ điều gì thì tôi nồng nhiệt tán thành và khen ngợi không tiếc lời[3].

Đó là những gì Schwab làm. Nhưng những người bình thường thì sao? Chính xác là điều ngược lại. Nếu họ không thích điều gì đó thì họ chửi mắng cấp dưới của mình thậm tệ, nhưng nếu họ thật sự thích điều gì đó, họ lại không hé răng. Giống như câu nói: "Làm tốt thì chẳng ai hay/ Đến khi làm xấu biết ngay cả làng."

Tôi phải thú nhận khi lần đầu tiên đọc về Southwest Airlines, tôi đã đầm đìa nước mắt. Tôi tin tưởng sâu sắc rằng, tất cả chúng ta đều muốn cống hiến hết mình và ước mơ tìm thấy một tổ chức xứng đáng với những gì chúng ta cống hiến. Nói cách khác, đó là tìm được một tổ chức mà chúng ta sẵn sàng trao mọi thứ vì họ sẽ cũng mang lại cho chúng ta tất cả.

Cho dù ở nơi làm việc hay ở nhà, tất cả chúng ta đều có nhu cầu được yêu và được quan tâm chăm sóc. Đó là một nhu cầu cơ bản của con người. Southwest nhận thấy rằng công việc ảnh hưởng tới gia đình và ngược lại. Chúng ta không thể tách con người thành nhiều phần; chúng ta có trách nhiệm phải chăm lo cho toàn bộ con người. Trong Lessons in Loyalty (Tạm dịch: Các bài học về lòng trung thành), cựu quản lý của Southwest Lorraine Grubbs-West giải thích triết lý của tổ chức mình như sau:

Tại Southwest Airlines, nhân viên được chấp nhận và đối xử được là "những con người toàn vẹn". Những nhà lãnh đạo nhận thấy đời sống cá nhân của nhân viên không thể bị tách rời khỏi đời sống công việc, và họ cũng không muốn điều đó xảy ra. Những khó khăn cá nhân ảnh hưởng tới mọi người và các nhà lãnh đạo của Southwest nhận thấy sẽ là vô lý nếu trông đợi con người phải kìm nén những khó khăn của mình vì lợi ích công việc.

Tuyển dụng

Một lĩnh vực chủ yếu mà các công ty sử dụng trí tuệ xúc cảm vào là tuyển dụng nhân viên. Các phòng nhân sự đã đưa các khái niệm EI vào các câu hỏi phỏng vấn, và một số đã dùng các phiên bản bài kiểm tra dùng để đo EI. Tuyển dụng, phỏng vấn và chọn được đúng người vẫn luôn là thách thức đối với các tổ chức. Mặc dù đã

có những công cụ hiện đại để giúp nhân viên nhân sự đưa ra những quyết định tốt hơn, nhưng quá trình lựa chọn vẫn bị va vấp hoặc bỏ lỡ nhân viên tốt dù đã được tạo những điều kiện tốt nhất. Khi các chuyên viên nhân sự phát triển được những phương pháp sàng lọc và phỏng vấn ứng viên tốt và hiệu quả hơn thì người tìm việc cũng trở nên tinh vi hơn trong cách tiếp cận các cuộc phỏng vấn. Tiến trình phỏng vấn càng phát triển thì các ứng viên được phỏng vấn lại càng trở nên lão luyện hơn trong việc đưa ra các câu trả lời mà các chuyên viên nhân sự muốn tìm kiếm. Nói cách khác, sẽ luôn có những người sẵn sàng "lừa phỉnh" những người phỏng vấn họ. Khi tiến trình phỏng vấn trở nên tiên tiến hơn thì mọi người cũng càng có khả năng tìm được cách để "đánh bại" hệ thống phỏng vấn đó. Một yếu tố khác khiến việc lựa chọn trở nên khó khăn hơn chính là việc các chuyên viên nhân sự thấy ngày càng thất vọng về việc có được chứng nhận xứng đáng. Sau một số vụ được công khai rộng rãi về các trường hợp nhân viên thắng kiện chủ lao động cũ vì đưa ra những lời giới thiệu không tốt về họ, những chuyên viên nhân sự trở nên rất thận trọng về những gì họ đưa ra.

Thông thường, thông tin quá hạn chế đến mức nó chỉ có ít giá trị sử dụng đối với người đặt câu hỏi. Lo sợ kiện tụng nên các tổ chức trở nên rất rụt rè khi việc đưa ra thông tin về nhân viên cũ có thể đặt họ vào tình thế tiêu cực. Nhưng đây lại là những thông tin các chuyên viên nhân sự cần để đưa ra những quyết định tuyển dụng đúng đắn.

Mặc dù nhiều tổ chức tuyên bố rằng, họ thuê người vì thái độ và để đào tạo kỹ năng nhưng Southwest Airlines mới là tổ chức thật sự làm được điều đó. Cách họ làm điều này không được hiểu rõ và không được thực hiện rộng rãi. Khi Southwest mở thêm hoạt động ở Raleigh, Bắc Carolina, công ty này đã tiếp cận với một hãng tuyển dụng ở địa phương và nói với họ rằng, Southwest muốn thuê người vì thái độ và để đào tạo kỹ năng. Lúc đầu, triết lý này khiến hãng tuyển dụng bối rối và họ tiếp tục hỏi Southwest cần tìm kiếm những kỹ năng nào. Southwest quyết định rằng cách tốt nhất khiến nhà tuyển dụng này thấu hiểu được ý tưởng của họ là, để những nhân viên tuyển dụng dành một chút thời gian với các nhân viên của Southwest. Sau đó, những nhân viên tuyển dụng đã có một bức tranh rõ ràng về kiểu người mà Southwest muốn tìm kiếm. Southwest tin rằng hành động bao giờ cũng tốt hơn lời nói. Kết quả là rất nhiều ứng viên không phù hợp đã được loại ra trước buổi phỏng vấn chính thức. Trước buổi phỏng vấn, các nhân viên tiềm năng được tới thăm những khu vực khác nhau của công ty và nói chuyện với nhân viên có liên quan ở các bộ

phận đó. Họ sẽ được quan sát để xem cách họ tương tác với những người khác như thế nào và xác định xem họ phù hợp ra sao với văn hóa của Southwest. Bất kỳ dấu hiệu thô lỗ hay kiêu căng với nhân viên nào đều được ghi lại và khiến người đó bị loại, bất kể người đó có bao nhiêu loại bằng cấp.

Có câu chuyện kể về một phi công quân đội có bằng cấp rất cao nộp đơn xin việc và được dẫn đi tham quan địa điểm làm việc. Trong thời gian đó, anh ta đã cư xử thô lỗ với một nhân viên hành chính và thể hiện sự ngạo mạn với một nhân viên bảo dưỡng. Kết quả là anh ta không được tuyển dù có những bằng cấp kỹ thuật ấn tượng.

Southwest đánh giá rất cao các mối quan hệ giữa con người – đó chính là khả năng hòa hợp với nhau. Trong nhiều trường hợp, chính các ứng viên đã tự loại mình khi họ nhận thấy rằng họ không phù hợp với văn hóa của công ty. Lỗi tuyển dụng lúc nào cũng có thể xảy ra, thậm chí là đối với những ý định và quá trình sàng lọc tốt nhất. Hoặc, bản thân các ứng viên cảm thấy lạc lõng trong môi trường Southwest và đi tìm công việc ở nơi khác. Trong những trường hợp khác, bộ phận nhân sự hành động mau lẹ và tiến hành loại bỏ ứng viên bằng cách tôn trọng phẩm giá và lòng tự trọng của họ ở mức cao nhất. Kỷ lục về tỷ lệ sa thải thấp và tỷ lệ hài lòng của nhân viên cao so với các hãng hàng không khác chính là một chỉ số tốt cho thấy họ đã thực hiện được các chiến lực tuyển dụng của mình trong hầu hết thời gian.

Con người luôn phức tạp. Điều này khiến công việc của những nhân viên nhân sự trở nên đầy thách thức. Tìm ra cách tốt hơn để đánh giá công việc của từng nhân viên có giá trị vô cùng lớn. Cái giá của việc thuê sai người quá tổn hại tới các công ty đến nỗi bất kỳ chiến lược phát triển nào hứa hẹn tăng khả năng thuê được nhân viên tốt hơn đều chắc chắn nhận được sự quan tâm mạnh mẽ.

Vấn đề mềm là vấn đề quan trọng

Năm 1997, Six Seconds, một tổ chức phi lợi nhuận quốc tế, hoàn thiện một bản báo cáo về các vấn đề tại nơi làm việc. Các nhà nghiên cứu phỏng vấn 135 tổ chức ở các quy mô khác nhau, có từ 20 tới 10.000 nhân viên. Lãnh đạo, từ nhân viên quản lý tới các trưởng nhóm, được yêu cầu xác định những thách thức chủ yếu mà các công sở đang phải đối mặt ngày nay.

Họ thấy rằng những vấn đề "mềm" liên quan tới con người, như

tìm và giữ người tài, nghiêm trọng gấp ba lần so với những vấn đề không liên quan tới con người, ví dụ như tài chính.

Kết quả này chỉ ra rằng trí tuệ xúc cảm và các xúc cảm cả bên trong lẫn bên ngoài cơ quan đều là sức mạnh quan trọng nhất để một tổ chức có thể vượt qua thử thách và đạt tới mục tiêu của mình. Tuyển và giữ được người giỏi, cũng như để những người không phù hợp ra đi được xem là ưu tiên hàng đầu, là ý kiến của 3/4 những người được phỏng vấn. Con số tương tự cũng cho thấy việc tạo ra một văn hóa làm việc lành mạnh rất quan trọng. Đa số những lãnh đạo được hỏi nói rằng, cảm giác của những thành viên nhóm, hoặc là cần thiết, hoặc là rất quan trọng trong việc giải quyết các vấn đề mà tổ chức của họ phải đối mặt. Kết quả cũng tương tự về cảm giác và thái độ của những người bên ngoài tổ chức. Đại đa số những người được điều tra nói rằng, họ cảm thấy EQ có tính thiết yếu hoặc vô cùng quan trọng trong việc giải quyết các thách thức chính mà một tổ chức phải đối mặt. Không người tham gia điều tra nào cho là EQ "không quan trọng" và chỉ một số rất ít đánh giá EQ "chưa đến mức quá quan trọng."

Các công ty và tập đoàn không chỉ đơn giản là đua nhau về EI vì nghe có vẻ hay hoặc là chút thêm thắt trong vòng phát triển của ngành nhân sự. Đã có nghiên cứu thuyết phục cho thấy mối quan hệ bền chặt giữa mức độ thành tích và mức năng lực EI. Tất cả những nghiên cứu sau đây có thể được tìm thấy tại website của Tập đoàn Nghiên cứu về Trí tuệ xúc cảm (Consortium for Research on Emotional Intelligence) (www.eiconsortium.org).

Trong một nghiên cứu với hơn 300 nhân viên quản lý hàng đầu đến từ 15 công ty toàn cầu, kết quả cho thấy, các năng lực xúc cảm mạnh là yếu tố phân biệt nhân viên xuất sắc với nhân viên bình thường. Một phát hiện khác, trong những công việc có mức độ phức tạp trung bình, như nhân viên kinh doanh và thợ cơ khí, thì những nhân viên hàng đầu có hiệu suất cao gấp 12 lần những người xếp cuối và có hiệu suất cao hơn 85% so với những nhân viên trung bình. Trong những công việc phức tạp nhất, như nhân viên bán bảo hiểm và cán bộ kinh doanh, những nhân viên hàng đầu có hiệu suất bằng 127% so với những nhân viên bình thường. Nghiên cứu ở hơn 200 công ty và tập đoàn trên khắp thế giới cho thấy, khoảng 1/3 sự khác biệt là do các kỹ năng kỹ thuật và khả năng nhận thức, 2/3 còn lại là do năng lực xúc cảm. Ở những vị trí lãnh đạo hàng đầu, người ta thấy rằng hơn 4/5 sự khác biệt là do năng lực xúc cảm. Khi L'Oréal tuyển chọn nhân viên bán hàng dựa trên cơ sở của một số năng lực xúc cảm nhất định, họ đã tiến hành cuộc kiểm tra chéo giữa các nhân viên được tuyển dụng

bằng phương pháp này so với những người được tuyển theo chuẩn cũ. Họ thấy những người được chọn dùng năng lực xúc cảm bình quân bán được nhiều hơn 91.000 đô-la mỗi năm so với những người được chọn bằng các phương pháp truyền thống. Họ cũng phát hiện thấy, tỷ lệ sa thải của nhóm đó thấp hơn 61% so với nhóm được tuyển sử dụng phương pháp trước đây. Một công ty bảo hiểm quốc gia đã tiến hành so sánh thành tích của các đại lý bán hàng với các cấp độ năng lực xúc cảm khác nhau. Những người rất mạnh ở ít nhất năm trong số tám lĩnh vực năng lực xúc cảm then chốt bán được 114.000 đô-la so với con số 54.000 đô-la của những người yếu ở những những năng lực xúc cảm đó.

Các chương trình xây dựng nhóm và phát triển nhân viên cũng mang lại lợi ích. Chỉ một số ít các tập đoàn lớn có sử dụng EI là IBM, American Express và AT&T.

Năm 2000, Danial Goleman tham gia viết một cuốn sách nữa về đề tài EI, có tên là Primal Leadership (Tạm dịch: Lãnh đạo căn bản). EI đã được thiết lập vững chắc tại nhiều chương trình lãnh đạo doanh nghiệp và chính phủ. Ngày nay, chắc chắn bạn sẽ rất khó tìm được một cương lĩnh lãnh đạo lớn tại Bắc Mỹ mà không có chứa các nguyên lý EI.

[1] Theo Katrina Brooker, “The Chairman of the Board Looks Back”, tạp chí Fortune (28/5/2001)

[2] Theo Great Guide Book 2 (New York: HarperCollins, 2007) của Robin Sharma, trang 38.

[3] Theo How to Win Friends & Influence People (New York: Simon & Schuster, 1971) của Dale Carnegie, trang 24.

3

NHỮNG CÔNG SỞ TRÀN ĐẦY CẢM HỨNG

"Bạn nên điều khiển được người khác bằng cách tranh thủ tình cảm của họ hơn là thuyết phục lý trí của họ."

– PAUL P. PARKER, NHÀ VĂN –

Hãy tưởng tượng một nơi làm việc mà mọi người đều muốn tới làm, và ở đó thời gian trôi vèo vèo vì mọi người đều nhiệt tình và cùng nhau làm những điều thú vị và đầy thách thức. Đối với phần lớn nhân viên, điều này nghe cứ như chuyện cổ tích, như là một thứ gì đó không thể đạt được trong đời sống thực. Nhưng vẫn có những công sở nỗ lực đạt tới một môi trường làm việc, trong đó tính nhân văn và sự quan tâm dành cho nhân viên và khách hàng thật sự là hành động chứ không chỉ đơn giản là lời nói. Những công ty cởi mở và tiến bộ khuyến khích nhân viên thẳng thắn bày tỏ xúc cảm và tạo một môi trường an toàn để họ có thể làm điều đó. Lối suy nghĩ cũ cho rằng công sở phải là nơi lạnh lùng và chuẩn xác, không có chỗ cho xúc cảm, chỉ tạo ra những công sở vô cùng bất ổn, căng thẳng và thiếu lành mạnh. Bản chất con người là giàu xúc cảm và cần cơ hội để giải phóng những xúc cảm này một cách an toàn và đúng lúc. Cho phép nhân viên bày tỏ những bực tức, giận dữ và thất vọng sẽ xây dựng được những mối quan hệ tốt hơn, đem lại nhiều năng lượng và nỗ lực hơn cho việc tìm ra các giải pháp. Tuy nhiên, điều quan trọng là nhân viên phải cảm thấy an toàn. Bất kỳ hậu quả nào, dấu hiệu hoặc đồn đại về hậu quả, sẽ nhanh chóng chặn đứng dòng xúc cảm cởi mở và thành thực được chia sẻ. Nếu nhân viên không thể bày tỏ những xúc cảm tiêu cực, họ sẽ giữ trong mình những xúc cảm này và khi những xúc cảm này bị chất chứa, dồn nén sẽ trở thành yếu tố phá hoại.

Công sở với nhiều xúc cảm mạnh bị chôn kín là quả bom nổ chậm. Khi nhân viên không được phép bày tỏ xúc cảm, họ thường tích tụ và hành động bột phát. Thay vì tập trung vào công việc, họ thường tìm kiếm cơ hội để trả đũa tổ chức, ông chủ hoặc những đồng nghiệp của mình.

Kiểu công sở này không chỉ không tốt về mặt đạo đức và thể trạng tâm lý cho những người làm việc ở đó, mà còn là một tổ chức kém hiệu quả. Ví dụ cực đoan về hành động bùng phát do xúc cảm bị đè nén là những nhân viên nổi cơn cuồng nộ tại nơi làm việc. Dù người ta có thể nói rằng những cá nhân này có các vấn đề về tâm lý, thì nó cũng chỉ ra nhu cầu cho phép mọi người được có cơ hội giải tỏa xúc cảm của mình trong một môi trường thật an toàn.

Xung đột tại công sở

Dù nhiều công sở coi xung đột là xấu nhưng đó lại là dấu hiệu cho thấy nhân viên tồn tại, bận rộn và say mê. Trái với việc lôi cuốn một nhân viên như vậy là để người đó tách rời hoàn toàn khỏi nơi làm việc, người thì ở đó những tâm trí lại ở một chốn khác. Xung đột tại công sở, nếu được xử lý tốt, có thể dẫn tới quan hệ tốt đẹp hơn giữa các bên xung đột. Thông thường, xung đột có thể do hiểu lầm hoặc sai sót trong giao tiếp. Điều quan trọng của giải quyết xung đột là tập trung vào việc giải quyết vấn đề và tạo mối quan hệ tốt đẹp hơn, chứ không phải đổ lỗi cho ai đó. Nếu giải quyết đạt hiệu quả thì xung đột sẽ mang tới hiểu biết tốt hơn quan điểm của người khác và những quan hệ bền chặt hơn tại nơi làm việc.

Robin Sharma nói về những nỗ lực tránh xung đột bằng mọi giá của chúng ta. Với xung đột, theo ông, nó không bao giờ tự giải quyết, cũng không bao giờ tự nhiên biến mất. Thay vì coi xung đột là một điều xấu cần tránh xa, Sharma lại coi nó là một cách để mọi người tiến lại gần nhau hơn. Vì chúng ta tương tác với những người khác ở cấp độ sâu và mật thiết hơn, nên có những kết nối theo cách mà các tương tác thông thường không cho phép. Giải quyết xung đột có thể làm tăng khả năng tự nhận thức và phát triển cá nhân. Trong khi cần sự dũng cảm để đối mặt với xung đột với nhiều cám dỗ phải tránh thì phần thưởng của việc vượt qua nó lại rất lớn.

Bất kể là kiểu người nào, nhưng khi được đặt vào cùng một nơi làm việc thì luôn có xung đột. Tại Southwest, xung đột được giải quyết nhanh chóng và hai bên ngồi lại với nhau nhờ trung gian. Mỗi người lắng nghe quan điểm của người kia. Thường thì xung

đột là do hiểu lầm, những điều người này nghe được khác với những gì người kia định nói. Chúng ta hiểu rằng mục đích của việc hòa giải là tìm giải pháp và phát triển các mối quan hệ công việc tốt hơn, chứ không phải tìm lỗi hay đổ lỗi. Điều quan trọng là, mọi người đều rời buổi gặp mặt với giá trị bản thân còn nguyên vẹn.

Thay vì gây chia rẽ và xé tan một tổ chức, xung đột, nếu được xử lý đúng, có thể mang mọi người tới gần nhau hơn. Không có gì lạ khi thấy hai người trước đó có xung đột, nay lại tạo được một mối quan hệ gần gũi hơn. Cùng nhau trải qua các xúc cảm căng thẳng, họ cảm thấy một sự kết nối mạnh mẽ hơn và trân trọng lẫn nhau hơn. Xung đột có nghĩa là mọi người tích cực tham gia và liên hệ. Khi nhân viên không tham gia và ngừng quan tâm mới chính là lúc các tổ chức cần cảm thấy lo ngại.

Khi học đại học, tôi kiếm được thêm chút ít tiền nhờ việc lái xe limousine bán thời gian. Công ty tôi làm việc có hợp đồng với một chuỗi các nhà hàng, trong đó có một vài nhà hàng trong thành phố. Tối thứ Tư là tối dành cho các bà các cô, với các đồ uống đặc biệt và một số ưu đãi đặc biệt khác để thu hút các nữ khách hàng. Chương trình này bao gồm một phiếu rút thăm trúng thưởng cho một lượt đi limousine miễn phí kèm champagne và bữa tối cho hai người tại một địa điểm nhà hàng khác ở khu vực kia của thành phố. Công ty tôi có hợp đồng cung cấp dịch vụ này. Một tối khi tôi trở về sau chuyến chở khách tới nhà hàng bên kia thành phố, ông chủ nói với tôi về chuyện xảy ra giữa ông và người chủ của chuỗi nhà hàng đó. Người chủ nhà hàng đã gọi điện cho ông, giận dữ phàn nàn về dịch vụ chúng tôi đang cung cấp cho họ. Trong những lần nói chuyện với người chủ nhà hàng trước đây, không có dấu hiệu nào cho thấy ông ta không hài lòng với chúng tôi. Một số lần, chủ nhà hàng này còn nói những điều tốt đẹp về công việc của tôi và lời khen ngợi từ những khách hàng tôi đưa đón giữa hai nhà hàng. Ông chủ của tôi phát hiện thấy rằng người chủ nhà hàng không thể diễn đạt một cách chính xác vấn đề là gì. Ông đã lắng nghe và không bào chữa hay hùa vào cơn tức giận nhằm vào ông từ đầu dây điện thoại bên kia. Nghi ngờ rằng ông ta tức giận về một điều gì khác chứ không phải dịch vụ của chúng tôi, ông chủ tôi đã bình tĩnh hỏi xem ông ta tức giận ai. Sau đó vấn đề thật sự đã được hé lộ. Người chủ nhà hàng phiền lòng với việc những người trúng thưởng thường không đến và cũng không báo với ông rằng họ sẽ không đến. Vì ông ta vẫn phải trả tiền dịch vụ xe limousine bất kể khách trúng giải có đến hay không, nên ông ta thấy buồn bực vì cho rằng những khách hàng đó thật là vô tâm và thiếu biết ơn. Vì họ là khách hàng nên ông ta sợ phải đối mặt với

họ, sợ rằng ông sẽ mất công việc kinh doanh của mình và gần như chắc chắn các cổ đông là bạn bè sẽ phàn nàn. Những nữ khách hàng trẻ tuổi thường đến theo nhóm và người chủ nhà hàng lo rằng, nếu ông làm một trong số họ phật lòng thì cả nhóm sẽ không tới nhà hàng của ông nữa. Không thể trút giận lên khách hàng, ông ta gọi cho ông chủ của tôi để xả. Ông chủ của tôi đã liên hệ tới nỗi bực dọc của chính mình, với tình huống khách hàng không đến trong khi đã hứa sẽ đến. Sau khi giải tỏa nỗi bực dọc, ông ta nói với ông chủ tôi rằng, ông ta nghĩ chúng tôi đang làm rất tốt công việc của mình và ông hài lòng với dịch vụ của chúng tôi. Khả năng nắm bắt được xúc cảm đang diễn ra với người chủ nhà hàng của ông chủ tôi đã đem lại kết quả là, công ty của ông tiếp tục giữ được hợp đồng và có được mối quan hệ làm ăn tốt hơn với nhà hàng kia.

Tầm quan trọng của kết nối xúc cảm

"Những lời tử tế thật ngắn gọn và dễ nói nhưng tiếng vọng của nó là vô tận."

– MẸ TERESA –

Các nhà quản lý, ở tất cả các cấp độ, đều có thể làm được rất nhiều điều để thể hiện rằng, việc biểu lộ xúc cảm có thể được chấp nhận bằng cách chính họ làm điều đó. Với cách làm như vậy, những người dưới quyền sẽ thấy quản lý của mình cởi mở hơn, thực tế hơn, chân thực hơn và họ sẽ tin tưởng lãnh đạo của mình hơn. Dù có thể nhân viên không làm được theo, nhưng điều quan trọng là nhân viên đều được nghe các nhà quản lý nói. Một luồng ý tưởng tự do là cần thiết để các tổ chức có thể nhận được giá trị tối đa từ nhân viên của mình. Không nên bác bỏ ý tưởng nào và cũng đừng cho rằng nó quá nhỏ nhặt, ngu ngốc hay không có liên quan. Bằng cách này, các tổ chức có thể tạo ra một bầu không khí cởi mở và sáng tạo.

Mặc dù e-mail đã trở thành hình thức giao tiếp chủ yếu tại nhiều công sở, nhưng giao tiếp trực tiếp vẫn là cách hiệu quả nhất để xây dựng những mối quan hệ lành mạnh, cả nội bộ tổ chức lẫn với khách hàng. Để xây dựng lòng tin và sự tôn trọng, chúng ta phải tạo ra mối quan hệ xúc cảm với người mà chúng ta tương tác.

4
THÀNH ĐẠT SUỐT ĐỜI

"Chu đáo là lợi thế kinh doanh đầy sức mạnh."

– SCOTT JOHNSON, HỌA SỸ KIÊM NHÀ THIẾT KẾ –

Steward D. Friedman, Giáo sư Thực hành Quản trị tại trường Wharton, thuộc Đại học Pennsylvania tại Philadelphia, là người chỉ đạo Chương trình Lãnh đạo của Wharton và Dự án Hòa nhập Công việc/Cuộc sống. Mục tiêu của chương trình là giúp mọi người cải thiện thành tích trong tất cả các lĩnh vực đời sống bao gồm công việc, gia đình, cộng đồng và bản thân. Cách tiếp cận tổng thể này thừa nhận thực tế là chúng ta không thể tách rời lĩnh vực đời sống này khỏi lĩnh vực đời sống khác. Nếu thành công trong công việc phải trả giá bằng môi trường gia đình thì rốt cuộc, cuộc sống gia đình của chúng ta vẫn sẽ phải gánh hậu quả và lại ảnh hưởng tới công việc của chúng ta.

Lối tư duy truyền thống luôn tách rời công việc khỏi những lĩnh vực khác của cuộc sống và thường khiến các lĩnh vực này đối chọi với nhau. Dù làm tốt hơn hay xấu đi thì tất cả các lĩnh vực đời sống đều có mối liên hệ khăng khít với nhau. Tin tốt là, cho dù chúng ta đặt năng lượng và nỗ lực tăng cường chức năng EI vào đâu, dù ở nơi làm việc, ở nhà, hay trong cộng đồng thì tất cả các lĩnh vực đời sống chúng ta sẽ được cải thiện. Đọc hết cuốn sách này, bạn sẽ thấy những câu chuyện và ví dụ về EI tại nơi làm việc, ở nhà và trong cộng đồng. Đôi khi những câu chuyện sẽ kết nối cả ba lĩnh vực để minh họa ảnh hưởng của EI đối với tất cả lĩnh vực của đời sống. Không hề tồn tại việc đánh đổi hay trì hoãn lĩnh vực này để làm lợi cho một lĩnh vực khác. Bằng cách xây dựng những mối quan hệ tốt đẹp hơn trong một lĩnh vực đời sống, ta sẽ có thể tăng cường năng lực và khả năng xây dựng trong những lĩnh vực khác, do đó sẽ có một cuộc sống viên mãn hơn.

Bằng chứng cho thấy, chúng ta càng thực hành hành vi mới ở nhiều lĩnh vực đời sống thì chúng ta sẽ càng đạt hiệu quả trong tất cả các lĩnh vực đời sống của mình. Và nếu chúng ta có thể gắn kết vai trò lãnh đạo của càng nhiều lĩnh vực thì chúng ta sẽ tiến bộ ngày càng nhanh. Theo Giáo sư Jane Wheeler của trường Quản lý Weatherhead thuộc Đại học Case Western Reserve, chúng ta càng thực hành những kỹ năng mới tại càng nhiều địa điểm, như gia đình, trung tâm công cộng và nhà thờ thì tỷ lệ thành công sẽ càng lớn. Không chỉ có vậy, những tiến bộ này dường như gắn kết với chúng ta trong một thời gian dài, thực tế cho thấy một số còn có thể tồn tại sau khoảng thời gian hai năm hoặc thậm chí còn lâu hơn nữa.

EI CHO THẾ KỶ XX

Mặc dù nghiên cứu về EI mới chỉ đang ở trong giai đoạn sơ khai, nhưng càng ngày càng có nhiều bằng chứng cho thấy, nghiên cứu xúc cảm và ảnh hưởng của nó đối với thế giới của chúng ta sẽ mở rộng sang nhiều lĩnh vực trong vài năm tới.

Mới đây Ban Trẻ em, Nhà trường và Gia đình của Vương quốc Anh có thực hiện một chương trình có tên là SEAL[1] trong hệ thống các trường công tại nước này. SEAL là từ viết tắt của Các Khía Cạnh Xã Hội, Xúc cảm của Việc Học. Bắt nạt bạn học vốn là vấn đề nhức nhối trong hệ thống các trường học ở Anh, ở Bắc Mỹ. Người ta thấy rõ là, trường học không dạy cho bọn trẻ một trong những kỹ năng quan trọng để trở thành những người trưởng thành có khả năng thích nghi tốt, đó là hòa hợp với người khác. Hệ thống trường học ở Anh thành lập nhóm Kỹ năng xã hội, xúc cảm và hành vi để phối hợp với chương trình dạy cho trẻ em trong độ tuổi đi học những kỹ năng xã hội và xúc cảm cần thiết để hòa đồng với bạn bè và thầy cô giáo. Hy vọng khi trẻ đã học được những kỹ năng này, chúng sẽ phát triển và có khả năng thích nghi tốt. Hệ thống trường học tại các quốc gia khác cũng sẽ quan sát và nếu kết quả khả quan cũng sẽ xem xét việc áp dụng những mô hình tương tự.

Mối quan tâm về giá trị của EI không chỉ giới hạn trong phạm vi hệ thống các trường công. Các cơ sở giáo dục đại học và sau đại học cũng đã nghiên cứu để đưa EI vào giảng đường của giáo dục bậc cao. Năm 2008, Đại học Georgetown tại Washington, đã tổ chức một hội nghị chuyên đề về vai trò của trí tuệ xúc cảm trong giáo dục bậc cao. Tại sự kiện này, các giảng viên, các nhà quản lý và sinh viên đã chia sẻ những cách làm tốt nhất, những câu chuyện thành công và những cách sử dụng EI để tác động sâu

rộng tới thành công và sự phát triển của sinh viên. Vượt qua biên giới nước Mỹ, ở Canada, mới đây Đại học Wilfred Laurier đã tổ chức hội thảo về tác động của EI đối với hoạt động dạy và học.

Các nghiên cứu và điều tra liên quan tới EI đang diễn ra không chỉ giới hạn ở Bắc Mỹ mà đang diễn ra trên toàn thế giới. Mới đây, người ta tiến hành một nghiên cứu tại khoa sản của một bệnh viện lớn ở Bologna, Ý. Nghiên cứu cho thấy có sự chênh lệch đáng kể về thành tích làm việc và cuộc sống thành đạt giữa những chuyên gia có EI cao và EI thấp hơn. EI cũng có mặt trong thế giới thể thao chuyên nghiệp với tính cạnh tranh cao. Câu lạc bộ bóng đá Southampton thi đấu trong giải Ngoại hạng Anh đã sử dụng EI để phát triển tài năng trẻ. Một nghiên cứu được tiến hành tại trường Đại học Quốc gia Chung Cheng, Đài Loan cho thấy mối quan hệ giữa EI, hoạt động thể chất và sự cân đối thể chất liên quan tới sức khỏe. Họ thấy rằng những sinh viên có mức EI cao hơn cũng có thể chất tốt hơn.

Nói tóm lại, trí tuệ xúc cảm đã trở thành mặt hàng được định giá cao trong giới thương mại, trong đời sống và giải trí. Những kỹ năng được trình bày trong cuốn sách này có thể được áp dụng trong suốt cuộc đời bạn, cho dù ngành nghề của bạn là gì, hoàn cảnh gia đình của bạn ra sao, vị trí địa lý hay tính cách của bạn như thế nào.

[1] SEAL: Viết tắt của Social, Emotional Aspect of Learning.

Phần II
THẾ GIỚI NỘI TÂM

5

TỰ NHẬN THỨC XÚC CẢM

"Nguyên tắc đầu tiên là bạn không được tự lừa dối và bạn là người có thể dễ bị lừa dối mình nhất."

– RICHARD FEYMAN, NHÀ VẬT LÝ MỸ ĐOẠT GIẢI NOBEL –

"Một người trào phúng là người phát hiện ra những điều khó chịu về chính bản thân mình và nói với người khác về điều đó."

– PETER MCARTHUR, NHÀ VĂN –

Nghiên cứu cho thấy, càng có nhiều trí tuệ xúc cảm thì cuộc sống sẽ càng viên mãn và thành đạt, và hành trình này bắt đầu từ chính bản thân mỗi chúng ta. Nếu chúng ta không đã tự làm điều này ngay từ đầu, chúng ta sẽ bị hạn chế trong việc áp dụng điều này cho đến cuối cuộc đời. Tri thức về thế giới bên trong mỗi chúng ta sẽ giúp chúng ta nhìn nhận một cách thực tế cách chúng ta ứng xử với những người khác và với môi trường xung quanh. Một hiểu biết nhất định và khả năng quản lý xúc cảm là cần thiết để chúng ta có thể thay đổi một cách có hiệu quả những lĩnh vực khác của đời sống.

Lượng công việc chúng ta sẽ phải làm, và nỗ lực cần để thay đổi tận bên trong chúng ta tùy thuộc vào chúng ta xuất phát từ đâu. Tất nhiên, môi trường nuôi dạy quyết định phần lớn cách thức chúng ta tự nhìn nhận mình và thế giới xung quanh. Những người lớn lên trong những gia đình bất ổn sẽ phát triển cơ chế đối mặt. Điều này sẽ không có lợi cho họ trong thế giới rộng lớn. Họ sẽ cần nhiều thời gian để chấp nhận những xúc cảm của mình và để học cách giải quyết những xúc cảm đó hơn những người được nuôi dạy trong một môi trường lành mạnh.

Nhận thức về xúc cảm của bản thân

Trước khi làm bất kỳ điều gì với xúc cảm của bản thân, chúng ta cần nhận thức được sự tồn tại của nó. Một số cảm xúc – ví dụ như sự tức giận hoặc nỗi sợ hãi – rõ ràng hơn, đặc biệt nếu chúng ta trải nghiệm những xúc cảm này ở mức độ mạnh. Những cảm xúc khác khó nắm bắt hơn, và có thể chúng ta không nhận biết được chúng. Ví dụ, sự xấu hổ và mặc cảm tội lỗi đôi khi giống nhau đến nỗi, chúng ta khó có thể phân biệt chính xác. Khả năng nhận biết xúc cảm của bản thân cũng phụ thuộc vào cách xử lý mà chúng ta được dạy. Nếu chúng ta được dạy phải tin rằng xúc cảm là xấu và lúc nào cũng phải che đậy thì có thể chúng ta đã chôn giấu chúng quá sâu đến nỗi khó khăn trong việc tiếp cận những xúc cảm đó. Nhưng tiếp cận là điều chúng ta phải làm. Trong trường hợp này, vấn đề không phải là điều chúng ta không biết sẽ không làm tổn thương chúng ta. Những xúc cảm bị đè nén đã và sẽ tiếp tục làm tổn thương chúng ta, trừ phi ta nhận thức được và giải quyết chúng.

Anthony Robins, trong cuốn Awaken the Giant Within (Tạm dịch: Đánh thức con người phi thường trong bạn), nói về việc xúc cảm có lợi cho chúng ta như thế nào:

Cách duy nhất để sử dụng có hiệu quả xúc cảm của bạn là hiểu rằng, tất cả chúng đều có ích cho bạn. Bạn phải học từ xúc cảm của mình và sử dụng chúng để tạo ra chất lượng sống cao hơn. Những xúc cảm bạn từng nghĩ là xấu, đơn giản chỉ là thông điệp kêu gọi hành động. Khi đã quen với từng tín hiệu và thông điệp của nó, xúc cảm của bạn sẽ không còn là kẻ thù mà sẽ trở thành đồng minh của bạn. Xúc cảm sẽ trở thành bạn bè, người dẫn đường, người chỉ bảo cho bạn; xúc cảm dẫn bạn vượt qua những giây phút thăng trầm nhất của cuộc đời.

Có một số kỹ thuật chúng ta có thể sử dụng để giúp chúng ta liên hệ được với xúc cảm của mình. Tôi sẽ đưa ra một số kỹ thuật ở cuối chương này. Tuy nhiên, đôi khi nếu xúc cảm của chúng ta bị đè nén tới một mức độ nào đó hoặc là kết quả của một trải nghiệm đau thương nào đó thì có thể chúng ta phải cần đến sự trợ giúp chuyên nghiệp để có thể giải quyết. Trong trường hợp này có thể chúng ta phải cần đến sự giúp đỡ của một chuyên gia trị liệu hoặc một nhóm trợ giúp. Ví dụ, hai nhóm quốc tế, Mankind Project và Women Within, đã hoạt động rất hiệu quả trong việc giúp các thành viên của mình vượt qua được các xúc cảm của họ. Các nhà tâm lý học biết tới hai tổ chức này thường giới thiệu cho các khách hàng của mình và tin tưởng hoạt động của hai tổ chức này và khả

năng tạo ra môi trường an toàn cho việc tiếp cận, khám phá và giải tỏa cảm xúc của họ.

Đi tới nguồn cội xúc cảm của bản thân

Khi chúng ta đã nhìn ra và nhận biết được xúc cảm của mình, chúng ta có thể đi tới được điểm bắt đầu của nó. Khi chúng ta có phản ứng trước một tình huống nào đó thì thường không phải chúng ta đang phản ứng với bản thân tình huống đó. Sự kiện chỉ đóng vai trò như chiếc cò súng, mang tới những xúc cảm chúng ta đã từng trải nghiệm trước đó. Ví dụ, nếu bạn đang ở trong một căn phòng có mười người và một người gọi cả nhóm là một lũ ngu ngốc thì tất cả các bạn sẽ có những phản ứng xúc cảm khác nhau. Ai hay bị bố chửi rủa là đồ ngu khi đang trong tuổi lớn, thậm chí có thể nổi điên lên. Một người khác có thể chỉ thấy hơi tức giận một chút, nhưng không thể bằng người có bố hay chửi mắng con. Nhưng một người khác chưa từng trải nghiệm việc bị chửi mắng, có thể sẽ không có chút phản ứng xúc cảm mạnh mẽ nào và tự hỏi điều gì khiến người kia lại nói như thế.

Hầu hết chúng ta đều sống quá nhiều bằng đầu và quá ít bằng tim. Chúng ta cần thường xuyên theo dõi cảm giác của mình để xem, liệu có phải chúng ta đang sống cuộc sống theo ý mình muốn hay đang sống cuộc sống do người khác định hướng. Trong cuốn Notes to Myself: My Struggle to Become a Person (Tạm dịch: Ghi chép về tôi: Cuộc đấu tranh để thành người), Hugh Prather viết: "Trong ngày, tôi càng lắng nghe xúc cảm bản thân mình để xem liệu có phải tôi đang làm những điều tôi muốn hay không, thì tới cuối ngày, tôi lại càng ít có cảm giác rằng mình đã lãng phí thời gian."

Cảm giác của chúng ta không biết nói dối. Con người chúng ta có một năng lực tự đánh lừa bản thân thật vô hạn. Tuy nhiên, trí tuệ của chúng ta không thể cao hơn cảm giác. Cảm giác luôn để lộ bản thân ta và chỉ ra những mâu thuẫn trong cuộc sống. Thay vì lờ đi xúc cảm, chúng ta cần phải liên hệ nhiều với nó hơn nữa. Để sống một cuộc sống thực, thỏa nguyện và viên mãn, chúng ta phải sử dụng cả trí tuệ và cảm giác.

"Hãy trở thành điều thay đổi mà bạn muốn thấy trên thế giới."

– MOHANDAS GANDHI –

"Ai cũng nghĩ tới việc thay đổi thế giới, nhưng không ai nghĩ tới việc tự thay đổi chính mình."

– LEO TOLSTOY, NHÀ VĂN NGA –

Câu chuyện của Brad

Bước vào tuổi 40, Brad gặp khủng hoảng. Không hài lòng với công việc của mình, anh tin chắc điều mình cần là thay đổi nghề nghiệp. Anh mệt mỏi liên miên, cảm giác như mình bị ngập sâu trong vũng bùn và không thể nào thoát ra được. Brad phàn nàn với bất cứ ai chịu lắng nghe anh về công việc của mình. Anh tin rằng chỉ cần anh có thể tìm được công việc có ý nghĩa và thỏa mãn hơn thì cuộc đời anh sẽ trở nên tốt đẹp hơn. Tuy nhiên, chán việc nghe anh phàn nàn, nhiều đồng nghiệp tìm cách tránh né anh.

Với các đồng nghiệp và người giám sát, nhìn bề ngoài, Brad có vẻ dễ chịu và có cách ứng xử nhẹ nhàng. Anh không bao giờ thể hiện bất kỳ dấu hiệu nào của sự bực tức và có vẻ xử lý stress trong công việc rất dễ dàng. Nhưng bên dưới vẻ bề ngoài điềm tĩnh đó là giận dữ và bực dọc bị dồn nén, gặp dịp nó sẽ sôi trào. Ví dụ, một đồng nghiệp đã gửi email yêu cầu Brad làm công việc của mình theo một cách nhất định. Tức giận vì bị một người không có quyền quản lý mình nói phải làm việc như thế nào, Brad viết thư trả lời, trong đó có những lời tục tĩu. Nhân viên giám sát của Brad gọi anh tới và hỏi về hành động đó. Ông chủ của Brad nói rằng, ông ta không thể hiểu vì sao một người thông minh như anh lại hành động theo cách đó. Điều này chỉ khiến mọi việc trở nên tồi tệ hơn, Brad bắt đầu nhận thấy mình đang tự tách mình xa hơn khỏi tập thể tại nơi làm việc. Nhiều bạn đồng nghiệp tránh né anh. Brad đặc biệt gặp rắc rối với người giám sát trực tiếp, vô cùng bực mình mỗi lần ông ta yêu cầu anh làm gì đó. Người giám sát chỉ là nhân vật cuối cùng trong danh sách dài những nhân vật quản lý anh gặp rắc rối.

Cuối cùng, Brad nhận ra mình đang bị trầm cảm và đã trầm cảm như thế từ trước đến giờ. Khi Brad nhận thức được căn bệnh của mình, anh liền tìm đến các chuyên gia. Nhờ họ tư vấn, anh bắt đầu đào sâu suy nghĩ về những cảm giác mà nhiều năm nay anh tránh né. Anh nhận ra nguyên nhân trầm cảm chính là mối quan hệ với cha đẻ của mình. Với cha, anh chưa bao giờ đủ tốt. Ông thường xuyên gọi anh là kẻ ngu dốt. Ngay cả khi Brad đã ngoài 30 tuổi, bố anh vẫn tiếp tục coi thường anh trước mặt mọi người. Brad cảm thấy cha mình là một người quá thông minh, phải chịu cay đắng vì không bao giờ có cơ hội sử dụng hết các khả năng của mình mà vẫn phải làm công cho đến hết đời. Khi khả năng tự nhận thức của Brad tăng lên, anh nhận ra rằng anh đang sống lại đúng cuộc đời của cha mình.

Trong quá trình tư vấn, Brad bắt đầu nhìn ra tất cả các lĩnh vực của cuộc đời mình bị ảnh hưởng do sự thiếu nhận thức về cảm giác bản thân. Anh nhận ra rằng, do không học cách quản lý xúc cảm, anh đã phá hỏng cuộc đời mình. Ngoài việc thường xuyên gặp gỡ một chuyên gia tư vấn, anh còn tham gia các buổi gặp mặt trị liệu nhóm trong một thời gian dài. Khi Brad tìm được cách giải tỏa nỗi giận dữ, anh đã nói với những người gần gũi mình rằng, lần đầu tiên trong đời anh thật sự thấy có hy vọng.

Nhiếp ảnh, vốn vẫn luôn là một sở thích nghiêm túc trong đời Brad, nay phát triển thành niềm đam mê. Nỗi sợ hãi bị từ chối đã khiến anh không dám gửi ảnh dự thi cho dù một vài nhiếp ảnh gia chuyên nghiệp có khuyên anh làm điều đó. Kể từ khi tham gia, anh đã giành được một số giải thưởng cho những bức ảnh phong cảnh. Vào thứ Bảy hàng tuần, anh bán những bức ảnh chụp được tại một chợ địa phương và rất thỏa mãn khi mọi người ghi nhận tài năng của mình. Thỉnh thoảng anh vẫn thấy khó chấp nhận việc mọi người sẵn sàng trả tiền để được treo những bức ảnh của anh trong nhà.

Brad vẫn tiếp tục làm công việc của mình nhưng mọi chuyện không còn nhiều rắc rối như trước. Khi anh đã bớt phàn nàn về công việc, anh thấy rằng các đồng nghiệp không tránh mình nữa và lần đầu tiên anh được một số đồng nghiệp mời tới dự tiệc. Anh trở nên thân thiện hơn và có vẻ đã tìm được niềm hứng thú mới với những người cùng làm.

Mặc dù công việc đang làm không phải là công việc anh mơ ước nhưng Brad đã nhận ra rằng, dù sao đó cũng không phải là công việc tồi tệ nhất và anh phát hiện ra có một số phần việc anh cũng thật sự thích. Biết rằng những vấn đề gặp phải với lãnh đạo bắt nguồn từ việc giận cha mình, Brad đã nỗ lực xây dựng/phát triển những mối quan hệ tôn kính trong công việc với người giám sát và quản lý của mình.

Brad đã bật cười khi lần đầu nhận ra người giám sát của mình chính là nguyên nhân làm bùng nổ cơn thù địch của mình do gợi nhớ tới hình ảnh cha mình. Nhận thức này bước đầu hàn gắn mối quan hệ của anh với những người quản lý. Anh đã nỗ lực xây dựng mối quan hệ tốt đẹp hơn với họ. Trong khi trước đây anh tìm ra những khác biệt chia cách với họ thì giờ đây anh bình tĩnh nỗ lực tìm ra những điểm chung với họ.

Bằng cách thành thực nhìn nhận và tự cam kết sẽ đối mặt với những cảm giác của mình, Brad đã thay đổi quan điểm. Giờ đây

anh đã có thể tận hưởng cuộc đời mình.

"Bạn cần phải rời bỏ thành phố tiện nghi và bước vào thế giới hoang dã của trực giác. Những gì bạn khám phá được sẽ rất tuyệt vời.

Những gì bạn khám phá được sẽ là chính bạn."

– ALAN ALDA, DIỄN VIÊN –

Kỹ thuật tăng cường khả năng tự nhận thức xúc cảm của bản thân

Ø Dành 10 phút mỗi ngày. Tìm một nơi riêng tư bạn cảm thấy thoải mái. Nhắm mắt lại và tập trung vào cảm giác của mình. Hãy cảm nhận sự căng thẳng trong cơ thể bạn. Tái hiện các sự kiện trong ngày để tạo ra một vài cảm xúc mạnh. Cố gắng tái tạo những cảm xúc đó bằng cách nhớ lại các sự kiện. Cuối mỗi lần, hãy viết lại những xúc cảm khác nhau mà bạn vừa xác định được vào một cuốn sổ được dành riêng cho mục đích này. Sau một vài tuần, để ý xem bạn có tiến bộ trong việc xác định xúc cảm hay không bằng cách nhìn vào số cảm xúc bạn có thể tái tạo.

Ø Nếu bạn gặp khó khăn trong việc liên hệ với các xúc cảm của mình hoặc gặp rắc rối trong việc phân biệt các loại cảm xúc, hãy tới gặp một nhà trị liệu hoặc tham gia một nhóm đặc biệt có khả năng khuyến khích bạn bày tỏ những cảm xúc này. Đôi khi, chứng kiến người khác can đảm chia sẻ xúc cảm của họ cũng sẽ làm chúng ta nảy sinh mong muốn làm điều tương tự.

Ø Vào cuối ngày, nếu cảm xúc tiêu cực mạnh mẽ - ví dụ sợ hãi, tức giận hoặc buồn chán – xuất hiện, hãy cố tìm nguồn gốc ban đầu. Ví dụ, nếu ai đó làm bạn tức giận, hãy tự hỏi mình có phải người đó gợi nhớ cho bạn tới ai đó làm bạn tức giận trong quá khứ hay không. Hãy nghĩ lại lần đầu tiên bạn nhận ra mình đã trải qua kiểu tức giận đó.

Ø Khi bạn thấy mình đang sắp tức giận, hãy tự buộc mình không được phản ứng gì trong ít nhất 10 giây. Chuẩn bị sẵn một ý nghĩ – một kỷ niệm dễ chịu hoặc một điều gì đó vẫn đánh đố bạn – để nghĩ trong khoảng thời gian 10 giây đó. Bạn phải làm bất kỳ điều gì có tác dụng, để buộc tâm trí mình nghĩ về một điều gì đó khác trừ việc tức giận.

Ø Nếu bạn thấy mình giận dữ, sợ hãi, xấu hổ hay mặc cảm tội lỗi, sau đó hãy tự hỏi xem liệu mình có thể phản ứng theo cách khác không. Sau khi bạn đã tìm ra cách xử lý tình huống tốt hơn, hãy tập trung vào giải pháp đó trong 30 giây. Hãy tự nói với mình

rằng, lần sau bạn sẽ xử lý sự việc theo cách mới này.

Ø Mỗi ngày hãy tìm cơ hội chia sẻ ít nhất một xúc cảm tích cực. Hãy nói cho ai đó biết nếu điều họ làm khiến bạn cảm thấy thích.

6
SỰ QUẢ QUYẾT

"Hãy cân nhắc thận trọng, nhưng khi quyết định là phải hành động hoặc nhường nhịn khoan dung, hoặc kiên quyết chống lại."

– CHARLESCOLTON, GIÁO SỸ VÀ NHÀ VĂN ANH –

Quả quyết là khả năng duy trì các giới hạn và diễn đạt các nhu cầu của bản thân rõ ràng, thẳng thắn. Điều này bao gồm việc có thể diễn tả những xúc cảm người đó đang cảm thấy và đưa ra những ý kiến có thể gặp sự phản đối hoặc đi ngược lại với "ý kiến đám đông". Dù quả quyết có nghĩa là yêu cầu những gì chúng ta muốn, nhưng nó cũng không có nghĩa là chúng ta luôn nhận được những gì chúng ta yêu cầu. Tính quả quyết bị coi là xấu ở một số lĩnh vực xã hội vì nó thường bị nhầm với tính hung hăng.

Những người quả quyết theo nghĩa tích cực, trong khi rất rõ ràng về mong ước của mình thì vẫn rất tôn trọng quyền của người khác. Những người quả quyết duy trì các giới hạn của mình như thế nào thì cũng tôn trọng các ranh giới của người khác như thế. Tính quả quyết cho phép có sự khác biệt về quan điểm mà không cần phải cố gắng đánh bại, khiến người khác phải phục tùng hoặc buộc họ phải thay đổi suy nghĩ. Nó cho phép tồn tại tình huống trong đó cả hai bên đều là người chiến thắng. Đây là điều mà sự hung hăng không thể làm được. Hai người quả quyết có thể duy trì một tình bạn thân thiết và tôn trọng lẫn nhau trong khi vẫn bất đồng với nhau. Thông thường, những người đứng lên bảo vệ quyền lợi của mình được kính trọng và được người khác đánh giá cao hơn vì hành động của họ. Tuy nhiên, vì ranh giới giữa tính quả quyết và hung hăng thường rất mong manh nên những người được tôn trọng rất cố gắng để tôn trọng ranh giới của người khác.

Sự hung hăng

Tính hung hăng, đòi hỏi phải có người thắng – kẻ bại. Những người hung hăng không tôn trọng các giới hạn và muốn áp đặt ý chí của mình lên đối phương. Dù sự hung hăng có thể đạt được mục đích trước mắt nhưng nó để lại những vết hằn xấu xí luôn đi theo những kẻ hung hăng đó. Nạn nhân của tính hung hăng thường cảm thấy bị bắt nạt, căm thù và tức giận trước kết quả và sẽ thường tìm cơ hội phá hoại và "trả đũa" kẻ hung hăng kia. Đó là lý do vì sao những người hung hăng thường bị ghét và có ít bạn thân. Dù có vẻ là họ được tôn trọng, đặc biệt nếu họ ở vị trí quyền lực và có quyền chỉ đạo người khác, nhưng thái độ tôn trọng ấy rất mong manh. Những con dao sẽ chìa ra nếu họ rời khỏi vị trí quyền lực đó.

Tính thụ động

Trong khi hung hăng đứng ở đầu này của thang đo mức độ bảo vệ bản thân thì thụ động đứng ở đầu bên kia. Những người thụ động được ví như những chiếc thảm chùi chân, ai muốn bước qua cũng được. Cho dù vì bất kỳ lý do gì, những người thụ động cũng không nói lên nhu cầu và mong muốn của mình và thường bị người khác áp đặt. Những người này trở thành nạn nhân của xã hội. Tính hung hăng – thụ động lại là một lĩnh vực khác không ăn khớp trên bậc thang đo mức độ tự vệ.

Tất cả chúng ta đều biết những người hung hăng-thụ động. Họ có vẻ kín tiếng và không thích bị làm phiền. Dù nhìn bề ngoài, có vẻ họ hòa hợp với mọi thứ và không gì có thể làm họ thấy phiền, nhưng bên trong đang sục sôi, cảm giác như có rất nhiều mũi kim châm vào lòng mỗi khi họ cảm thấy người ta đang chĩa mũi sự bất công vào mình. Cuối cùng, khi họ không thể chịu đựng thêm chút nào nữa là họ bùng nổ cơn tức giận. Sự hung hăng thụ động thường là cơ chế được biết đến ở những người ở vào những hoàn cảnh dễ bị tổn thương và từng bị trừng phạt do nói ra những xúc cảm và ý kiến của mình. Thông thường, hành vi này được biết đến vào thời thơ ấu khi trẻ con học được bài học rằng, sẽ không ổn nếu chúng thể hiện sự giận dữ hoặc một số loại xúc cảm khác và ý kiến của chúng không có ý nghĩa gì. Nếu đứa trẻ không nhận được sự giúp đỡ thì nó sẽ mang theo tính hung hăng – thụ động đó cho tới khi trưởng thành và sử dụng tính đó với người bạn đời, với cấp trên, bạn bè và những người khác.

Người lớn cũng vậy, họ có thể học cách chôn giấu xúc cảm và suy nghĩ của mình khi thấy không có cách nào khác hoặc khi họ liên tiếp bị tổn thương do nói ra những xúc cảm và suy nghĩ của mình. Những người có ông chủ hoặc có bạn đời độc đoán có thể học được

cách giữ kín những suy nghĩ và cảm giác của mình. Khi cơn giận dữ của những người hung hăng – thụ động bùng lên, nó có thể gây ra rất nhiều tổn hại. Những cơn giận dữ bùng phát thường có kết quả là những mối quan hệ bị phá hỏng, cũng như mất đi tình bạn và công việc. Các cơ hội nghề nghiệp bị tổn hại nghiêm trọng hoặc mất hoàn toàn do một ai đó trải qua cơn giận không thể kiểm soát được. Điều quan trọng là những người hung hăng – thụ động cần phải học cách quả quyết, nói ra sớm hơn mức họ cảm thấy cần. Đây là hành vi có thể vừa học vừa thực hành.

Sự quả quyết tích cực

Có nhiều cách hiệu quả để trở nên quả quyết, nhiều như số lượng tính cách của con người vậy. Trong khi cách nhìn của chúng ta về một người hung hăng là một kẻ to mồm và đáng ghét, thì một người kín tiếng và nhẹ nhàng vẫn có thể đứng lên bảo vệ quyền lợi của mình, giống như một người sống thoải mái và thích giao du. Câu nói của Teddy Roosevelt "tẩm ngầm tầm ngầm mà đánh chết voi" làm rõ một điều rằng, chúng ta không nên nhầm lẫn giữa sự im lặng với việc thiếu kiên định và mục đích. Sự quả quyết đòi hỏi phải có nhận thức về cảm giác và mức độ tự trọng khá. Chúng ta cần tin rằng ý kiến và cảm giác của bản thân là quan trọng trước khi chúng ta sẵn sàng và dễ dàng nói lên những điều đó.

Sự độc lập cũng quan trọng. Càng ít phụ thuộc vào sự ủng hộ của người khác, chúng ta càng ít sợ sẽ xúc phạm họ khi chúng ta cởi mở, trung thực và nói lên những điều mong muốn. Khi ai đó nói ra những điều trái ngược với niềm tin và giá trị chúng ta vẫn tin tưởng mạnh mẽ bấy lâu nay, chúng ta thường không thể thốt ra điều đầu tiên xuất hiện trong đầu, nên biện pháp kiểm soát tốt cơn bốc đồng sẽ có tác dụng; nếu không, chúng ta có thể sẽ tức giận hoặc nói điều gì đó sau này phải hối tiếc. Người có thể giữ bình tĩnh trong cơn tức giận và trong tình huống căng thẳng cuối cùng sẽ là người chiến thắng.

Thế giới có đầy những người lợi dụng ta và vượt qua các ranh giới của ta nếu chúng ta cho phép họ. Để tìm ra con đường riêng cho mình và nhận được những gì mong muốn, chúng ta cần phải có khả năng duy trì vững chắc ranh giới của mình.

"Mục đích kiên định là một trong những nguồn sức mạnh cần thiết nhất của tính cách, và là một trong những công cụ tốt nhất dẫn đến thành công. Không có nó, các thiên tài sẽ lãng phí nỗ lực của mình trong một mê cung bất định."

Câu chuyện của Don

Chủ đề của hội thảo là "Ảnh hưởng đối với công việc". Hơn 40 người đã tới tham dự nghe diễn giả, một chuyên gia hàng đầu về cách gây chú ý và thăng tiến tại công sở, nói chuyện. Những khả năng của vị diễn giả này thật ấn tượng. Don Maxwell đã thuyết trình trước các tập đoàn lớn, các chính phủ và các nhà giáo dục trên khắp cả nước. Ông còn là khách mời của các chương trình thuyết trình trên truyền hình được yêu thích và thu hút được nhiều người tham gia ở bất kỳ nơi nào ông đến.

Bài nói của Don với nhóm 40 người này thật trôi chảy và tinh tế. Ông luôn dừng đúng lúc để đưa quan điểm của mình vào và nhấn mạnh những lĩnh vực quan trọng. Don cao lớn đứng đó, mang tới cho khán giả một bài thuyết trình tràn đầy năng lượng, sự nhiệt tình và tự tin. Ông lần lượt nhìn vào những người tham gia và đảm bảo rằng tất cả họ đều cảm thấy như ông đang nói với một mình họ vậy. Quần áo được may cầu kỳ, phong cách và thái độ của ông, tất cả đều toát lên ông là người tự tin và thành đạt. Nếu khán giả được yêu cầu tưởng tượng ra nền giáo dục ông được hưởng, rất có thể họ sẽ hình dung ra một cậu bé sáng sủa có thành tích học tập xuất sắc, giỏi thể thao, được nhiều bạn gái mến mộ và được bố mẹ nuôi nấng trong yêu thương.

Bức tranh của họ về quá khứ của Don khác xa thực tế. Trước khi hoàn thành bài thuyết trình của mình, Don đã yêu cầu các khán giả của mình cố gắng tưởng tượng thời thơ ấu và thời kỳ đầu trưởng thành của ông như thế nào, dựa trên những gì họ vừa được nhìn và nghe. Vào cuối buổi thuyết trình, Don tóm tắt cho các khán giả nghe về cuộc đời của mình. Hồi bé, ông là một đứa trẻ gầy gò, vụng về và hay xấu hổ. Cha của ông, một thương nhân, nghiện rượu rất nặng và mãi sau này, Don mới biết điều đó. Dù không ngược đãi vợ con nhưng ông hoàn toàn chìm đắm vào những rắc rối của mình và không làm được gì nhiều cho Don và người anh trai Jason của Don. Mẹ ông phải chịu đựng những đợt trầm cảm. Khi sức khỏe khá hơn, bà có thể thể hiện tình yêu thương của mình với hai cậu con trai, nhưng sau đó bà lại thu mình vào thế giới riêng của mình. Don nhớ lại cảm giác cô đơn, sợ hãi và bất lực khi trong gia đình không có ai là trụ cột, trừ người anh trai hơn ông có hai tuổi.

Có một người mà hai anh em có thể trông cậy – đó là chú Chuck đẳng bố. Chú Chuck là anh hùng thời chiến và kinh doanh khá

thành đạt sau khi chiến tranh kết thúc. Dù ông chỉ cao có khoảng 1m60 nhưng với hai anh em ông phải cao đến 2m10. Thấy hai đứa cháu của mình bị thiếu sự dạy dỗ của cha mẹ, chú Chuck đã che chở cho chúng. Cảm thấy sự thiếu tự tin ở Don, ông ghi tên cho cậu tham gia lớp judo khi cậu bảy tuổi.

Đứa học sinh đầu gấu ở trường Don vẫn thường bắt nạt Don và những đứa trẻ nhỏ con hơn khác. Được sự khuyến khích, huấn luyện của chú Chuck và tập luyện judo, cuối cùng Don cũng đủ can đảm để đánh trả. Ông nhớ rõ ngày hôm đó. Khi cậu bé Don đang đi dọc hành lang thì đứa bé kia xuất hiện từ phía sau và đánh đổ túi đựng bữa trưa khỏi tay cậu, thức ăn đổ hết ra đất. Thằng bé bảo, Don làm gì được nó nào. Không suy nghĩ nhiều, Don sấn tới và hất đám sách vở khỏi tay thằng bé rơi la liệt dưới đất. Có tiếng cười đằng sau hai đứa bé. Thằng bé kia, choáng váng và tức giận, vung cú đấm hướng về Don. Don đoán được ý thằng bé liền chộp lấy cánh tay và quật nó xuống đất. Bàng hoàng và đau đớn, trông có vẻ sững sờ và khá xấu hổ, thằng bé ngồi dậy và cúi mặt bỏ đi. Nó không còn dám làm phiền Don nữa.

Tiếng đồn lan nhanh và cậu bé hay xấu hổ và bị bắt nạt ngày nào nhanh chóng trở thành người hùng, được cả bạn bè lẫn thầy cô giáo kính nể. Trong khi Don đã giành được sự tự tin khi tự vệ thì việc phải nói trước đám đông lại là một vấn đề khác. Bất kỳ khi nào thầy cô giáo đặt câu hỏi, Don đều chết lặng, hầu như chỉ có thể mấp máy trả lời bằng một giọng yếu ớt và nhút nhát. Khi Don nói cho chú về vấn đề này của mình, chú Chuck đưa ra một kế hoạch. Ông bảo Don hãy hình dung lại việc quật ngã đứa hay bắt nạt cậu bất kỳ khi nào cậu phải nói trước đám đông. Cậu phải hình dung chắc chắn trong đầu mình hình ảnh mạnh mẽ, tự tin và chắc chắn vào bản thân trước khi bắt đầu nói.

Lần đầu thử điều này, thầy cô giáo và những bạn học khác trong lớp đều lặng đi trong chốc lát, ngạc nhiên trước giọng nói mạnh mẽ và tự tin của cậu. Càng luyện cậu càng làm được dễ dàng hơn và cuối cùng cậu bé nhút nhát bắt đầu thích nói trước đám đông. Cậu đủ tự tin về khả năng của mình để có thể tranh cử chức chủ tịch hội học sinh và kết quả là cậu chỉ chịu về thứ hai, người thắng cuộc là cô bé được yêu thích nhất trường và từng giành vương miện trong cuộc thi sắc đẹp. Don tự hào về nỗ lực của mình vì biết rằng mình đã làm hết sức. Chú Chuck vẫn luôn nói với cậu rằng, thất bại không có gì đáng xấu hổ nếu mình đã cố gắng hết sức.

Don đi học đại học và trở thành một nhà tâm lý học. Dù ông thích giúp đỡ từng cá nhân nhưng niềm đam mê của ông là nói chuyện

với các nhóm người. Mỗi khi có dịp, ông lại tình nguyện nói chuyện với các nhóm cộng đồng hoặc cơ quan. Dù không kiếm được chút tiền nào từ những hoạt động này nhưng ông vẫn coi đó là cơ hội để rèn luyện khả năng và có được những kinh nghiệm diễn thuyết quý báu.

Sau 20 năm tốt nghiệp đại học, hiện Don đã trở thành một diễn giả có tiếng, chuyên về các hội thảo và thảo luận phát triển nhân viên. Dù không còn phải nói chuyện miễn phí nữa nhưng ông vẫn tình nguyện nói chuyện với các nhóm trường học. Don thích kể "câu chuyện đánh bại kẻ bắt nạt" của mình và thấy lại mình trên gương mặt của nhiều đứa trẻ ít nói ngồi cuối lớp. Ông hy vọng rằng thông điệp của ông sẽ mang tới sự can đảm cần thiết cho một vài đứa trẻ đó để chúng không trở thành nạn nhân cả đời. Ông suy xét rằng, ngay cả nếu cuộc nói chuyện của ông chỉ có thể khích lệ chúng làm một điều trước đây chúng sợ không dám thử thì ông cũng đã thành công rồi. Lý thuyết của ông là, khi con người ta đã thoát ra khỏi được điểm ỳ của mình rồi thì họ không bao giờ trở lại con đường trước đây nữa.

Kỹ thuật tăng tính quyết đoán

Ø Tập đòi hỏi những điều bạn muốn. Đừng xin phép hoặc rào đón, hãy hỏi thẳng. Hãy tự nói với mình rằng thời gian và ý kiến của bạn cũng đáng giá như của bất kỳ ai khác. Ngay cả nếu bạn không thật sự tin như vậy thì cũng cứ thu hết can đảm và thực hiện. Thẳng thắn đòi hỏi ít nhất mỗi lần một ngày. Bắt đầu bằng những tình huống ít đáng sợ và tiến tới những tình huống khó khăn hơn.

Ø Chú ý tới ngôn ngữ bạn sử dụng. Tiến tới cắt bỏ sự ngập ngừng, "à", "ừ". Những từ chêm này khiến bạn có vẻ không quyết đoán. Nói chậm lại nếu bạn thấy cần thiết, nhưng hãy tập làm cho lời nói của mình nghe chắc chắn và mạnh mẽ.

Ø Gọi mọi người bằng tên, không dùng danh xưng trừ khi theo quy tắc thông thường, ta gọi những người đó bằng chức danh của họ (khi nói chuyện với bác sỹ). Gọi ai đó bằng chức danh khi không được yêu cầu sẽ trao cho họ vị trí quyền lực cao hơn bạn. Hãy nhìn thẳng vào mặt người đối thoại.

Ø Tạo lập thói quen lên tiếng và yêu cầu bồi thường khi bạn thấy có điều bất ổn với món hàng mình mua, cho dù đó là một bữa ăn ở nhà hàng, hay một món quần áo hay một lần sửa xe. Yêu cầu bằng

chứng cho thấy người ta đã làm dịch vụ cho ô tô của bạn, ví dụ như cho xem bộ phận đã được thay thế.

Ø Đừng để các chuyên gia dọa cho không dám yêu cầu làm rõ hoặc giải thích, vì bạn nghĩ họ sẽ cho mình là dốt nát. Họ có trách nhiệm giải thích vấn đề theo hướng đơn giản hóa sao cho bạn hiểu chứ bạn không có nghĩa vụ phải học những chuyên môn của họ. Hãy cứ yêu cầu họ giải thích cho đến khi bạn cảm thấy thoải mái và hiểu hết những điều họ nói.

Ø Không bao giờ lên tiếng tự vệ khi bạn thấy mình đang bị mất kiểm soát, nếu không giọng bạn sẽ thể hiện rõ sự giận dữ. Khi bạn làm điều này tức là bạn sẽ cho người kia quyền kiểm soát bạn. Hãy chờ cho đến khi bạn có thể nói một cách bình tĩnh và dõng dạc. Hãy nhớ, không phải bạn đang tấn công đối phương mà đơn giản là bạn đang yêu cầu những gì mình muốn. Nếu bạn không nhận được thứ mình muốn, hãy tiến lên và thử lại lần nữa. Hãy tập trung vào thực tế là bạn không sợ thử và bạn đã làm hết sức.

7

LÒNG TỰ TRỌNG

"Tự tin là điều kiện tiên quyết để có thể làm được những điều vĩ đại."

– SAMUEL JOHNSON, NHÀ VĂN ANH –

"Người nào tin vào bản thân mới giành được lòng tin của người khác."

– DANH NGÔN CỦA NGƯỜI DO THÁI HASIDIC –

Toàn bộ ý nghĩa của tự trọng là cách chúng ta tự nhìn nhận bản thân mình. Đó là đánh giá chính xác về con người chúng ta, xét đến cả mặt mạnh lẫn mặt yếu. Khi nói tới tự trọng, hầu hết mọi người đều nghĩ nó đồng nghĩa với tự tôn. Tuy nhiên những người sáng tạo ra bài kiểm tra BarOn EQ-i đã tìm nhiều cách để phân biệt hai khái niệm này. Tự tôn là từ thông dụng từ nhiều thập kỷ nay và thiếu tự tôn được coi là vấn đề nghiêm trọng đối với tất cả những ai có bất ổn. Do đó, câu trả lời là phải nâng cao lòng tự tôn của mọi người bằng cách nói với họ rằng, họ thật tuyệt vời và xứng đáng được tôn trọng chỉ đơn giản vì họ là chính bản thân mình. Người ta cho rằng, nếu có thể nâng cao lòng tự tôn của mọi người thì họ sẽ thực hiện vai trò của mình hiệu quả hơn.

Tuy nhiên, người ta phát hiện ra điều này không đúng sau khi thấy rằng, nếu chúng ta làm tăng cảm giác của một người về giá trị của người đó, cuối cùng chúng ta sẽ có một con người bất ổn. Người này cảm thấy bản thân mình rất tốt và có rất ít nhu cầu cần thay đổi vì hiện tại họ cũng đã tốt lắm rồi. Đây rõ ràng không phải là kết quả mà các nhà xã hội học nghiên cứu về khái niệm tự tôn hình dung ra. Phần quan trọng còn thiếu chính là yêu cầu phải đạt được, phải làm được điều gì đó đáng giá để được quyền cảm thấy hài lòng về bản thân.

Lúc trước tôi đã đề cập đến khả năng tự lừa dối bản thân của chúng ta là vô hạn nhưng cảm giác sẽ luôn để lộ chúng ta. Điều này có vẻ đúng với việc thổi phồng giá trị bản thân. Thẳm sâu bên trong, các cảm giác của chúng ta không hề thay đổi, điều đó làm cho hình ảnh bị thổi phồng quá mức kia trở nên giả tạo hết sức. Cuộc đời tôi là bằng chứng cho điều này. Ở trường cấp ba, tôi tập trung vào các giờ học, coi đó như là bước đầu tiên để có thể học cao hơn và có được vị trí tôi muốn trong cuộc đời này. Điểm số của tôi khá tốt, ở một vài khóa học tôi còn đạt được mức điểm dẫn đầu lớp. Vị hiệu trưởng có nói một câu mà tôi không bao giờ quên. Ông nói: "Harvey, con thật là cừ nhưng chớ để mình chếnh choáng vì điều đó." Thành tích là thứ gì đó bạn phải tự làm, và vì thế nó sẽ không bao giờ bị lấy mất. Để làm được điều đó phải cần đến sự tận tâm, can đảm và cần cù. Đây là nguồn bồi đắp lòng tự trọng đích thực. Những thành tích này không cần phải to lớn, kinh thiên động địa mới khiến ta cảm thấy thoải mái. Hoàn thành tốt bất kỳ nhiệm vụ nào chúng ta thấy khó hoặc không chắc mình có thể làm được, sẽ cho chúng ta cảm giác về giá trị bản thân.

Xuất bản được cuốn sách đầu tiên tất nhiên đã đem lại cho tôi sức bật năng lượng to lớn. Hàng ngày, tôi đạt được những bước tiến nhỏ hơn bằng cách làm tốt những công việc thường lệ. Ví dụ, tôi cảm thấy mình hữu ích khi viết được một bức thư tay thật hay hoặc học được một chức năng máy tính nào đó. Bất kỳ khi nào tôi làm được điều gì cho ai hoặc vì thế mà nhận được lòng biết ơn chân thành, tôi đều thấy dễ chịu. Có can đảm thử làm một điều gì đó vẫn có thể khiến bạn thấy phấn khởi, ngay cả nếu kết quả không được như mong muốn. Chúng ta vẫn sẽ hài lòng khi biết rằng mình đã tự đẩy bản thân ra khỏi sức ỳ. Tôi vẫn nhớ cảm giác của mình khi sốt sắng trong chuyện hẹn hò, cố gắng gom góp can đảm để gọi điện và mời ai đó đi chơi. Mức can đảm tôi cần tỷ lệ thuận với việc tôi muốn hẹn hò với người đó thế nào thì sẽ tỷ lệ nghịch với thành công tôi dự tính như thế. Tôi thường chờ đến phút cuối mới gọi điện cho buổi hẹn vào cuối tuần, thường là thứ Tư. Bất kỳ khi nào bị từ chối, tôi lại thấy xáo trộn với nhiều cảm giác khác nhau. Một mặt tôi thất vọng vì không thành công. Mặt khác, tôi lại cảm thấy được an ủi vì mình đã có đủ can đảm để gọi. Hậu quả của việc không đủ can đảm để gọi là tôi không bao giờ biết chuyện gì có thể xảy ra. Ít nhất gọi điện cũng cho tôi có cảm giác cơ hội đã khép lại.

Thất bại thật sự duy nhất trong đời là không có can đảm thử. Bất kỳ khi nào chúng ta vượt lên được sức ỳ và tự mạo hiểm bản thân để nhận được những điều chúng ta muốn thì nền móng của lòng tự trọng của chúng ta sẽ được nâng cao. Hãy coi đó là một tài

khoản ngân hàng. Thay vì tăng nguồn tiền, chúng ta đang làm tăng nguồn cung cấp giá trị bản thân. Càng tích lũy, chúng ta càng có nhiều cơ hội mở rộng cuộc sống của mình. Những người có tài khoản giá trị bản thân lành mạnh luôn tìm kiếm các cơ hội phát triển. Tài khoản này càng lớn thì chúng ta càng có nhiều cơ hội hơn.

Làm sao chúng ta biết mọi người có lòng tự trọng thật sự hay chỉ đang ra vẻ có nó? Chúng ta biết có những người, theo tiêu chuẩn xã hội, khá thành đạt, dù trong lòng họ không thấy ổn về bản thân mình chút nào. Có nhiều người thành công vì họ đủ khéo léo để điều khiển người khác trong trò chơi này. Tuy nhiên những người có mức tự trọng cao thật sự thường ủng hộ những mục tiêu của người khác và không có nhu cầu dìm người khác xuống. Họ ủng hộ ước mơ, mục tiêu của người khác và không bị đe dọa bởi những điều đó. Tiến bước trên con đường khám phá và phát triển riêng của mình, họ luôn chào đón những người bạn đồng hành.

Southwest Airlines lập chương trình trợ giúp CoHearts để giúp những người mới vào làm cảm thấy được chào đón. Nhân viên cũ tình nguyện trợ giúp nhân viên mới: thường xuyên liên lạc với những người mới, mua tặng họ những món quà nhỏ, đưa họ đi ăn trưa và giúp đỡ họ. Kết quả là sau chương trình này, nhiều mối quan hệ hỗ trợ và thân thiết đã được thiết lập. Ngày định hướng là một sự kiện lớn, một cái cớ để tổ chức liên hoan. Thông thường, những người mới được chào đón trong không khí giống một lễ hội carnival với bóng bay, pháo giấy, ca nhạc và vũ hội. Bắt đầu từ chính chủ tọa Herb Kelleher, tiếp đến là các nhóm nhân viên vừa nhảy vừa hát vừa miêu tả cho những nhân viên mới về công việc của họ. Vào cuối buổi liên hoan, bóng bay được đưa xuống khu vực chờ lên máy bay cho bọn trẻ. Điều này mang đến một thông điệp bằng hình ảnh về một công ty không chỉ thật sự biết chăm lo cho người của mình mà còn biết chăm lo cho cả khách hàng nữa.

"Người có sức mạnh là người giữ được bản thân trong quyền lực của chính mình."

– SENECA, DIỄN GIẢ VÀ NHÀ VĂN LA MÃ –

Câu chuyện của Monica

Monica được nuôi dạy trong một gia đình nghiêm khắc. Cha cô rất cổ hủ và cho rằng, đàn bà con gái không cần phải học nhiều chỉ để nuôi con và trông nom nhà cửa. Mẹ cô sợ cha cô và cũng tin rằng phụ nữ sinh ra là để phục vụ chồng và ở nhà nuôi con. Hai anh

trai của Monica được khuyến khích mở rộng học vấn. Một người sau này trở thành kỹ sư và người kia trở thành dược sỹ. Cao khoảng 1m74 và thân hình mảnh dẻ, Monica không hẹn hò nhiều trong suốt thời phổ thông. Dù khá hấp dẫn, nhưng cô bé lại cố che giấu những ưu điểm của mình bằng cách ăn mặc kín đáo và trang điểm rất ít. Điểm số của cô bé đủ cao để có thể trở thành một học sinh danh dự nhưng cô bé cố tình nhận điểm thấp nhất trong môn tôn giáo. Lúc đó, cô không hiểu sao mình lại làm vậy nhưng sau này cô nhận ra rằng đó là cách chống đối lại cha mẹ mình, đặc biệt là cha cô. Monica cũng xuất sắc trong các môn thể thao và là ngôi sao trong đội bóng rổ của trường.

Dù rõ ràng là có tài nhưng Monica không thấy ổn về bản thân mình. Thiếu sự ủng hộ từ cha mẹ, cô bé không có bất kỳ kế hoạch nào cho tương lai. Nhưng cô bé lại có một đồng minh rất mạnh, đó là dì Jennifer. Jennifer là nữ doanh nhân thành đạt, bà làm chủ tịch Phòng Thương mại địa phương. Dì đã đi công tác trên khắp thế giới và Monica kính trọng dì. Cha cô bé không thích dì, thường xuyên chỉ trích dì vì hai cuộc hôn nhân thất bại và bóng gió nói rằng dì là một người phụ nữ thất bại. Mẹ Monica không bảo vệ em mình trước mặt chồng, nhưng Monica phát hiện có chút gì đó ghen tỵ với dì Jennifer trong những lần nói chuyện với mẹ. Monica nghĩ cha mình cũng ghen tỵ với dì vì dì có nhiều tiền hơn, được giáo dục tốt hơn và tận hưởng cuộc sống nhiều hơn ông. Dù bị cha phản đối nhưng Monica bắt đầu dành nhiều thời gian hơn với người dì yêu quý của mình. Jennifer rất ủng hộ đứa cháu gái của mình. Monica học cách trang điểm và ăn mặc làm sao nổi bật nét đẹp tự nhiên của mình. Với sự khích lệ và ủng hộ tài chính của dì, cô bé ghi tên tham gia các lớp học múa. Với tài năng bẩm sinh, Monica thấy các bước di chuyển trong môn múa ngấm vào mình một cách khá dễ dàng và cô bé bắt đầu đam mê sở thích mới này. Nó giúp cô bé tăng cường các kỹ năng tương tác xã hội và sự tự tin.

Dì của Monica luôn nhắc cô bé rằng có những người cô gặp trong đời, do ghen ghét nhỏ nhen và để bù đắp cho những thất bại của họ, sẽ cố gắng lôi cô xuống cùng hàng với họ, phải tránh xa những người đó như tránh xa bệnh dịch, nhưng phải đến gần hơn với những người trân trọng cô vì chính con người cô và ủng hộ cô. Monica ghi khắc những lời khuyên đó trong tim. Khi có khó khăn ở gia đình, cô bé thường nói chuyện với huấn luyện viên bóng rổ và giáo viên tiếng Anh, cả hai người đều ủng hộ và trấn an Monica rằng cô có đủ khả năng để có thể trở thành bất kỳ điều gì cô muốn.

Khi học hết phổ thông, Monica dành ra một năm đi làm để dành

dụm tiền và du lịch tới châu Âu cùng một người bạn. Cha cô, như thường lệ, lại phê phán và không ủng hộ, làm một tràng rằng đó là một sự lãng phí thời gian và tiền bạc. Tuy nhiên, dì cô thích ý tưởng này và khuyến khích Monica, nói cho cô biết du lịch giúp tăng cường cảm giác độc lập, hiểu biết và mở rộng tầm nhìn cuộc sống nhiều như thế nào.

Xuất phát từ nền tảng được bao bọc, Monica thấy ba tháng du lịch của mình, như cô mô tả, là "một sự thức tỉnh". Cô coi đây là một trong những điều tốt đẹp nhất cô từng làm cho mình, vì nó mở rộng thế giới và sự tự tin của cô.

Khi năm này kết thúc, cô quyết định mình muốn trở thành một cô giáo, chuyên ngành giáo dục thể chất. Cô đã lựa chọn được một số trường đại học và không có vấn đề gì trong việc được nhận vào học. Trường cô chọn cách nhà khá xa. Lúc đầu, cô phải đấu tranh với nỗi buồn xa gia đình và bạn bè. Tuy nhiên, khi cô chơi thử và được nhận vào đội bóng rổ của trường, chẳng mấy chốc cô đã bận rộn với các hoạt động ngoại khóa. Cô đau lòng mỗi khi bạn bè kể về sự ủng hộ của cha mẹ mình. Cô lắng nghe khi họ nói về việc sẽ về nhà thăm cha mẹ hoặc cha mẹ họ sẽ tới thăm họ. Với Monica, những cuộc nói chuyện này dài lê thê và đau đớn, cô luôn cảm thấy như được giải thoát khi họ chuyển sang một chủ đề khác. Cha mẹ Monica không tới thăm cô và cô cũng hiếm khi về nhà, trừ vào những ngày nghỉ như Lễ Tạ Ơn, Lễ Phục Sinh, Lễ Giáng Sinh.

Cảm giác mình như một kẻ vô gia cư, cô tới gặp tư vấn viên của trường đại học. Nhân viên tư vấn yêu cầu cô bày tỏ các cảm giác của mình và cố gắng nhìn vào tình thế của mình như thể một món quà, trong đó cô sẽ biến những tranh đấu của mình thành sức mạnh. Thực tế, là cô vẫn đang đạt được thành công trong cuộc sống bất chấp những trở ngại trên đường đi. Điều đó cho thấy cô đã mạnh mẽ, quyết tâm và độc lập như thế nào. Cô có thể là một hình mẫu lý tưởng cho những người khác trong tình huống tương tự, cô sẽ rất nhạy cảm trước những đứa trẻ cô dạy, những đứa trẻ cũng đang phải trải qua những gì cô đã từng phải trải qua. Cuộc đấu tranh đã giúp cô hình thành nên tính cách, cho cô lòng quyết tâm và sự kiên nhẫn để tiến lên khi mọi thứ trở nên khó khăn. Chúng mang đến cho cô nền tảng vững chắc để xây dựng phần đời còn lại của mình.

"Người ta nghĩ là tôi 'tự cao tự đại', tôi không hề. Tôi chỉ tự tin vào bản thân mình. Đây là và vẫn luôn luôn là một phẩm chất không thể

tha thứ đối với những người thiếu tự tin."

– BETTE DAVIS, NGÔI SAO ĐIỆN ẢNH –

Kỹ thuật gia tăng lòng tự trọng

Ø Hãy chạy xa – đừng rảo bước – khỏi những người kéo bạn xuống hoặc hạ thấp bạn bằng mọi giá. Hãy tập trung thời gian với những người bạn biết sẽ ủng hộ bạn. Đừng tự lừa dối mình rằng, bạn có thể nâng những người tiêu cực lên. Điều đó sẽ không xảy ra; thậm chí họ sẽ lôi bạn xuống.

Ø Biến việc đặt mục tiêu là một phần trong cuộc sống của bạn. Hãy viết ra và tuân thủ nghiêm ngặt những mục tiêu đó. Đặt mục tiêu cho sáu tháng, một năm và năm năm. Đặt mục tiêu sao cho có thể đạt được nhưng phải đủ khó để bạn sẽ phải nỗ lực để đạt được. Phải có kỷ luật. Tôi không quá nhấn mạnh tầm quan trọng của việc đặt mục tiêu. Nếu bạn cần thêm động lực, ý tưởng và cảm hứng, hãy nghe những đoạn băng tạo động lực của những người như Anthony Robbins. Họ đều nói về tầm quan trọng của việc đặt mục tiêu.

Ø Giữ một cuốn sổ lưu giữ các thành tích. Hàng tuần, hãy dành một tối trước khi đi ngủ, viết vào sổ tất cả những gì bạn đã làm được trong tuần đó. Đừng quên những điều có tính chất cá nhân như mang lại nụ cười trên khuôn mặt một ai đó hoặc làm cho ai đó bật cười. Hãy nghĩ tới những điều khiến bạn cảm thấy hài lòng. Nếu bạn gặp khó khăn trong việc nhớ lại cả tuần, hãy lập một danh sách ngắn mỗi tối.

Ø Nhờ những người bạn tin tưởng và kính trọng, và là người biết rõ bạn, nói cho bạn biết, họ nhìn thấy điểm mạnh gì ở bạn. Đôi khi người khác có thể nhìn ra những ưu điểm chúng ta có mà bản thân chúng ta lại không thể nhận ra.

Ø Ăn mừng tất cả những thành tích của bạn – những thành tích nhỏ theo cách nhỏ và những thành tích lớn theo cách lớn.

Ø Tạo thói quen ghi nhận thành tích của người khác và ủng hộ việc theo đuổi thành tích của họ.

8

HIỆN THỰC HÓA LÝ TƯỞNG CỦA BẢN THÂN

"Bạn luôn phải vượt qua thất bại trên con đường tới thành công."

– MICKEY ROONEY, HOẠT NÁO VIÊN VÀ DIỄN VIÊN ĐIỆN ẢNH MỸ ĐOẠT GIẢI EMMY

"Chỉ có một thành công duy nhất – là có thể sống theo cách của riêng bạn."

– CHRISTOPHER MORLEY, NHÀ BÁO, NHÀ VIẾT TIỂU LUẬN VÀ NHÀ THƠ MỸ

Hiện thực hóa lý tưởng của bản thân đề cập tới những gì chúng ta đạt được trong đời so với những gì chúng ta muốn có. Khó có thể đánh giá chính xác và trung thực điều này. Nó đòi hỏi chúng ta phải đồng điệu với các cảm giác và mong muốn thật sự của mình. Nhiều người đã sống quá lâu theo quan niệm về thành công của người khác nên những mong ước của chính họ đã bị chôn sâu trong tiềm thức. Trong nền văn hóa của chúng ta, chúng ta được lập trình để quan niệm sự thành đạt theo góc độ chúng ta đã tích lũy được bao nhiêu tiền bạc của cải. Nhiều người coi việc hiện thực hóa lý tưởng của bản thân là họ làm tốt công việc hoặc sự nghiệp kinh doanh như thế nào, và họ đã quản lý tài chính của mình tốt ra sao. Thành công về tài chính có thể gia tăng rất nhiều sự tự do và các lựa chọn trong cuộc sống, cho phép chúng ta hưởng thụ và trải nghiệm một lối sống phong phú hơn nhiều. Nó cũng cho chúng ta cảm giác mạnh mẽ về thành tích và làm tăng sự tự tin của chúng ta. Tuy nhiên, thành công rộng hơn thế rất nhiều, bao trùm toàn bộ cuộc sống của chúng ta, gồm quan hệ với những người khác, các sở thích và thú vui và cấp độ phát triển

bản thân. Có những người đạt được nhiều hơn so với sự trông đợi của bất kỳ ai nhưng họ vẫn khổ sở, thiếu những mối quan hệ tốt đẹp với gia đình và mọi người, và không có được cuộc sống thỏa mãn bên ngoài công việc. Họ nhanh chóng thấy rằng, không thành công nào có thể bù đắp cho sự thất bại trong gia đình.

"Đây là thời kỳ tuyệt vời nhất trong lịch sử để sống.

Đây là buổi bình minh của một thế hệ mới, những con người sáng tạo, những con người tìm kiếm sức khỏe, sự thịnh vượng, những con người tạo ra hạnh phúc và biến đổi thế giới... những con người trí tuệ nhất trên Trái đất."

– MARIANNE WILLIAMSON, NHÀ VĂN –

Thuật ngữ hiện thực hóa lý tưởng của bản thân do Kurt Goldstein – nhà lý luận sinh thể – nghĩ ra. Ông đề cập tới thuật ngữ này với vai trò là động cơ để chúng ta có thể đạt tới các tiềm năng của mình. Khái niệm hiện thực hóa lý tưởng của bản thân thường có liên quan tới lý thuyết thang nhu cầu của nhà tâm lý học Abraham Maslow. Theo lý thuyết của ông, có các cấp độ nhu cầu khác nhau, và chúng ta phải được đáp ứng các nhu cầu trong một lĩnh vực ở cấp độ này trước khi chuyển tới cấp độ tiếp theo. Ở tầng đáy là các nhu cầu cơ bản về ăn, mặc và ở. Sau đó là nhu cầu được an toàn. Sau khi các nhu cầu vật chất cơ bản được đáp ứng, chúng ta chuyển tiếp tới các nhu cầu tinh thần như tình yêu và sự tôn trọng. Trên đỉnh của tháp nhu cầu là nhu cầu hiện thực hóa lý tưởng của bản thân. Đây là hiện thân của tất cả những phẩm chất cao cấp của con người như khả năng thiết lập những tình bạn sâu sắc, khiếu hài hước, sự độc lập và tự chủ. Có thể làm thay đổi môi trường thay vì chỉ cam chịu đối mặt, được coi là bước tiến cao nhất trong sự tiến hóa của loài người. Một số người cảm thấy nhân loại không bao giờ có thể đạt tới cấp độ này. Nhưng dù sao đi nữa, nó vẫn là một mục tiêu đáng phấn đấu. Nó là đỉnh cao của trải nghiệm loài người và nếu chúng ta không nỗ lực để đạt được điều này, tức là chúng ta đang tự làm cùn bản thân và yên ổn ở mức thấp hơn khả năng của chúng ta.

Hãy đưa cuộc sống tới nơi bạn muốn nó tới

Hiện thực hóa lý tưởng của bản thân sẽ dễ xác định hơn đối với những người đã có những mục tiêu sống lâu dài và có định hướng rõ ràng. Những người khác không có mục tiêu, sẽ khó khăn hơn trong việc xác định mình đã tiến được bao xa trong hành trình của họ. Chúng ta cho rằng những người giàu có và nổi tiếng là

những người đang theo đuổi ước mơ của mình và cảm nhận được thành tựu trong cuộc đời họ. Những gì họ có rất hữu hình và chúng ta luôn được nhắc nhở rằng đây chính là mục tiêu của chúng ta. Những kiểu thành tích khác mờ nhạt và kín đáo hơn. Ví dụ, ai đó đã đi quá lâu trên hành trình tìm kiếm ánh sáng tinh thần có thể cảm thấy là họ đã thực hiện được mục đích đời mình. Cách duy nhất để chúng ta thật sự biết có phải mình đang sống theo cách mình muốn hay không là hãy đi vào cảm giác bên trong. Vì chúng ta có khả năng tự lừa dối bản thân vô hạn về mặt trí tuệ, trí tuệ sẽ không cho chúng ta biết chính xác về việc chúng ta đã đi được bao xa trong hành trình của mình.

Chúng ta sẽ trở thành điều mà chúng ta nghĩ. Như đã nói lúc trước, cuộc sống của chúng ta ngày hôm nay là kết quả của suy nghĩ của chúng ta từ quá khứ. Cách thay đổi tương lai là chúng ta chỉ nghĩ tới những điều chúng ta muốn.

Điều thách thức ở đây là, con người có hơn 60.000 ý nghĩ mỗi ngày. Chúng ta không thể theo dõi các ý nghĩ của mình cả ngày dài để đảm bảo rằng mình đang tập trung vào những ước muốn trong đời. Có một cách đầy sức mạnh để thấu hiểu các ý nghĩ sáng tạo là theo dõi các cảm giác của chúng ta. Cảm giác đồng nhất với ý nghĩ. Chúng ta không thể có các ý nghĩ tiêu cực khi cảm thấy yên ổn và ngược lại. Do đó, nếu chúng ta trải qua các cảm giác yên ổn, các ý nghĩ của chúng ta sẽ ở đúng hướng. Nếu chúng ta đang căng thẳng, giận dữ hoặc một cảm giác khó chịu nào đó, các ý nghĩ của chúng ta sẽ tiêu cực và ám chỉ rằng chúng ta đang lạc lối.

Trong cuốn sách Flow: The Psychology of Optimal Experience (Tạm dịch: Dòng chảy – Tâm lý trải nghiệm tối ưu), Mihaly Csikszentmihalyi nói về tình trạng nhận thức chúng ta đạt được khi hoàn toàn tập trung vào những gì chúng ta đang làm. Trạng thái này, ông gọi là dòng chảy, cho phép chúng ta vượt qua những vấn đề lo lắng hàng ngày và cảm thấy rằng chúng ta đã đạt tới khả năng cao nhất. Csikszentmihalyi nói rằng chúng ta không vô tình đạt tới trạng thái cuối cùng này mà đạt tới bằng cách đảm nhiệm những nhiệm vụ có tính thách thức nhưng không được vượt quá khả năng. Hãy nghĩ về cuộc đời bạn và xem liệu đã có lúc nào bạn cảm thấy mình đã trải nghiệm dòng chảy này chưa.

Cô bạn Julia của tôi đã trải nghiệm dòng chảy này khi cô chơi môn trượt tuyết tốc độ. Khi ở vào vị trí đỉnh cao của môn thể thao này và vượt qua nhiều đối thủ sừng sỏ, cô cảm thấy như mình có thể cất cánh bay và có thể làm bất kỳ điều gì. Sự tập trung làm tinh thần cô minh mẫn, cô hoàn toàn nhập cơ thể vào bộ trượt tuyết.

Bộ trượt tuyết trở thành một phần con người cô và cô trở thành bà chủ trong thế giới của mình. Ở chân dốc, trong khoảnh khắc chờ cho cú nhảy lại đưa cô lên cao, Julia cảm nhận được ánh hoàng hôn ấm áp, một cảm giác hoàn toàn thanh thản và dễ chịu thẩm sâu trong cô.

Michel làm bếp trưởng cho một nhà hàng hạng nhất ở một thành phố lớn. Các bài báo của anh được các tạp chí thực phẩm và nhà hàng lớn xuất bản. Khi sáng tạo ra một món ăn đoạt giải, Michel như rơi vào trạng thái bị thôi miên. Anh hay nói đùa rằng, có thể các nhân viên nghĩ rằng anh bị mất trí khi mọi người nói rằng trông anh xúc động đến nỗi giống một người điên vậy. Khi chế biến món ăn, anh tưởng tượng ra sự hoàn hảo và trọn vẹn hương vị mỗi lần một thực khách thưởng thức.

Hãy nghĩ về những khoảnh khắc trong cuộc đời bạn, khi bạn hoàn toàn chú tâm vào điều mình đang làm đến nỗi bạn quên mất thời gian, hoặc thậm chí quên mất mình đang ở đâu. Bạn làm gì với những điều bạn thật sự giỏi và có thể làm rất tốt? Điều gì có thể thách thức bạn một cách lôi cuốn và đòi hỏi mọi thứ bạn có? Những trải nghiệm dòng chảy này là biển chỉ dẫn trên con đường đi tới sự hiện thực hóa lý tưởng của bản thân.

Động lực bên trong

Môi trường sống có thể giúp chúng ta đạt tới khả năng nhưng cũng có thể tạo ra những rào cản và chướng ngại vật trên con đường chúng ta đi. Ngoài khả năng của chính mình, kiểu môi trường sống của chúng ta sẽ quyết định mục tiêu nào chúng ta đáng theo đuổi và mục tiêu nào thì không. Người – có cha là một doanh nhân giàu có, thành đạt – mong muốn kinh doanh thành đạt, sẽ nhận được nhiều hỗ trợ hơn so với người có cùng mong muốn tương tự, nhưng là con của một gia đình chỉ có cha hoặc mẹ và phải sống nhờ trợ cấp của chính phủ. Rõ ràng là để đạt được mục tiêu mơ ước, trường hợp thứ hai phải có nhiều nguồn nội lực hơn, đòi hỏi nhiều lòng can đảm, sự kiên trì và cống hiến. Những người bỏ qua yếu tố môi trường sống để theo đuổi các mục tiêu của mình phải dựa vào cảm giác thỏa mãn bên trong để tạo động lực cho mình. Thông thường, môi trường trước đây của họ sẽ không ủng hộ bước tiến của họ, và thế giới mới của họ sẽ không hiểu và trân trọng sự phấn đấu của họ do cách người ta nhìn về môi trường trước đây của họ. Câu nói "con vua thì lại làm vua, con sãi ở chùa lại quét lá đa" không phải lúc nào cũng đúng. Trong một số trường hợp, con sãi có thể làm nhiều việc khác hơn là quét lá đa ở chùa. Sau đây là một ví dụ về một người đã tự tìm cho

mình con đường ở rất xa nguồn cội.

Câu chuyện của Ted

Ted lớn lên trong một gia đình làm nông nghiệp, là con út trong gia đình có ba anh chị em. Anh trai Ted làm thương mại. Chị cậu làm cho một văn phòng tại thị trấn nhỏ gần nơi họ lớn lên. Trưởng thành, Ted lúc nào cũng coi mình khác biệt so với những người xung quanh. Cậu thường đùa rằng hẳn người ta đã đánh tráo mình với một đứa trẻ khác trong bệnh viện và kết quả là cậu được trao nhầm cho cha mẹ mình. Trong khi những đứa trẻ khác trong địa phương hứng thú với công việc của cha mẹ chúng và các hoạt động của khu vực thì Ted lại quan tâm tới các sự kiện thế giới. Cậu mua sách báo, trong khi những đứa trẻ khác ở tuổi cậu thích sửa ô tô đồ chơi. Ted dễ dàng đạt được điểm số cao ở trường mà không phải học tập nhiều. Cậu bé bẩm sinh sáng dạ, có trí nhớ tuyệt vời và nắm bắt thông tin mới rất nhanh.

Ở trường phổ thông, trong khi các cậu bạn cùng lớp dự định sẽ đảm nhiệm công việc của gia đình ở nông trại, buôn bán hoặc làm việc cho một nhà máy chế biến các sản phẩm từ sữa ở địa phương thì Ted lại suy nghĩ tới việc trở thành thầy giáo. Cậu không thật sự hứng thú với việc dạy học nhưng nghĩ rằng công việc này sẽ cho cậu một mức thu nhập tương đối và nhiều thời gian nghỉ và lúc đó cậu có thể theo đuổi các sở thích khác của mình. Lúc đó, cậu cũng không chắc chắn về điều mình muốn làm nhưng cậu đã quyết định rằng sẽ không làm công việc truyền thống.

Khi vào đại học, Ted thấy thật sự thích viết bài cho tờ báo của trường. Là một người có ý chí mạnh mẽ, Ted có ý kiến dứt khoát và không e ngại khi bày tỏ những ý kiến đó. Chủ đề càng gây tranh cãi, Ted càng thích viết. Dù Ted yêu thích những năm học đại học nhưng anh cũng nhận ra, nhờ kinh nghiệm dạy học thời sinh viên, rằng đây không phải là nghề dành cho anh. Dù vậy, anh vẫn dạy học bốn năm, đếm từng ngày cho đến kỳ nghỉ hè hai tháng để anh có thể làm những điều mình muốn. Trong hai tháng đó, anh đi du lịch, ghi lại những chuyến đi của mình, hình dung sẽ viết về đề tài du lịch trong tương lai. Lúc đầu, Ted không rõ lý do vì sao mình không thấy hạnh phúc với nghề dạy học. Anh thích dạy, yêu quý học sinh, và học sinh cũng thích phong cách cởi mở và chất vấn của anh, và anh thậm chí cũng không ngại chấm bài. Dù không giống các đồng nghiệp trong cách tiếp cận cuộc sống nhưng anh vẫn được yêu mến và kính trọng. Điều anh nhận ra là anh cần phải độc lập trong công việc, không phải trả lời ai ngoài chính bản thân mình. Lúc này anh nhận ra mình có một điểm

chung với cha, người đã lựa chọn làm một người nông dân nghèo khổ nhưng độc lập chứ không làm thuê cho ai khác.

Khi đến lúc phải quay về dạy học năm thứ năm, Ted quyết định rằng mình không thể làm công việc này lâu hơn nữa. Tính toán chi ly, anh có thể tiết kiệm đủ tiền để sống tằn tiện trong một năm mà không cần làm việc. Anh quyết định bỏ ra một năm để đọc, viết và suy ngẫm về tương lai của mình. Khi đang đọc một cuốn sách nổi tiếng về stress, nghĩ rằng cuốn sách này quá nhàm chán và không sáng tạo, Ted quyết định mình có thể viết một cuốn sách về cách đối phó với stress hay hơn. Ted viết cuốn sách của mình mất sáu tháng. Khi gửi ý tưởng của mình tới các nhà xuất bản, anh nhận lại những bức thư từ chối, hết lần này đến lần khác. Không nhà xuất bản nào muốn đặt cược vào một tác giả vô danh, cho dù một số có viết lại là họ thấy các ý tưởng của anh khá thú vị. Một người bạn đại học vẫn luôn muốn viết sách nhưng không có khả năng nảy ra một ý. Anh ta sẽ cho Ted vay tiền nếu Ted muốn tự xuất bản. Ted quảng bá cho cuốn sách rất rầm rộ, tự đưa mình lên các chương trình talk show và thực hiện phỏng vấn với báo chí. Doanh số bán sách bắt đầu tăng và trong vòng sáu tháng người bạn của Ted đã nhận lại được số tiền của mình cộng thêm một khoản nho nhỏ vì đã đặt niềm tin vào khả năng của Ted.

Cùng lúc đó, Ted tiếp tục dùng mỗi phút của mình để quảng cáo và lập kế hoạch cho cuốn sách tiếp theo. Với doanh số bán khá lớn đối với một tác giả lần đầu xuất bản, cuối cùng anh cũng tìm được một nhà xuất bản quan tâm. Cuốn sách đầu tiên của anh đã trở nên khá nổi tiếng. Bị thu hút bởi văn phong hóm hỉnh và dễ hiểu của anh, các tổ chức và hiệp hội bắt đầu đề nghị anh thuyết trình trước các nhân viên của họ. Trong một vài năm sau đó, Ted rất bận rộn với việc viết và thuyết trình. Được đà từ cuốn sách thứ nhất, cuốn sách kế tiếp của Ted cũng có doanh số bán rất lớn.

Mười năm sau, Ted vẫn tiếp tục viết và thuyết trình. Giờ đây anh đã xuất bản được bảy cuốn sách, năm cuốn được xuất bản ở nhiều nước khác nhau và Bắc Mỹ. Những bài giảng đã đưa anh đi khắp Bắc Mỹ và tới châu Âu vài lần. Trong những lúc ít bận rộn hơn, giữa các bài giảng và việc hoàn thành một cuốn sách mới, Ted dành thời gian tại một trong những địa điểm yêu thích của mình như Bali hoặc Mexico. Nhiều người anh biết ghen tỵ với thành công và phong cách của anh. Trong khi thừa nhận rằng mình có một chút may mắn trên đường đời, anh cảm thấy rằng thành công đến là do niềm tin của anh vào chính mình, không ngừng tập trung và làm việc để tiến tới những mục tiêu của mình. Mục tiêu tiếp theo của anh là có một cuốn sách nằm trong danh sách

những cuốn sách bán chạy nhất của tạp chí *New York Times*. Theo Ted, có những ngày, anh như đang được sống một chương của *Hòn Đảo Thần Tiên*. Cuộc sống vẫn chưa hoàn hảo và anh cũng không trông đợi là nó sẽ hoàn hảo. Hiện thực hóa lý tưởng của bản thân, với Ted là một con đường, không phải một đích đến. Với anh, bản chất của cuộc sống là đặt mục tiêu và nỗ lực để đạt những mục tiêu đó. Anh triết lý rằng, nếu chúng ta đạt được tất cả những mục tiêu của mình, cuộc sống sẽ mất đi hương vị và năng lượng của nó, và không còn giá trị nữa.

"Tiền là gì? Một người thành công là người thức dậy vào buổi sáng, đi ngủ vào buổi tối và giữa hai thời điểm đó, anh ta được làm những gì mình muốn."

– BOB DYLAN, NHẠC SỸ –

"Nếu thành công không cùng nhịp đập với bạn, dù nó có vẻ tốt đẹp với cả thế giới nhưng trái tim bạn không cảm thấy ổn, thì nó không phải là thành công chút nào cả."

– ANNA QUINDLEN, NHÀ VĂN –

"Hình phạt của thành công là khiến những kẻ trước đây khinh rẻ bạn thấy chán."

– NANCY ASTOR, NỮ NGHỊ SĨ HẠ VIỆN ĐẦU TIÊN CỦA ANH –

"Thành công thường đến với những ai quá bận rộn tìm kiếm nó."

– HENRY DAVID THOREAU, NHÀ VĂN, NHÀ TỰ NHIÊN HỌC VÀ TRIẾT HỌC MỸ –

Kỹ thuật tăng cường khả năng hiện thực hóa lý tưởng của bản thân

Ø Hãy nghĩ về những điều quan trọng nhất trong cuộc đời bạn. Đó có thể là công việc, gia đình, giải trí, sở thích hoặc cuộc sống tinh thần. Có thể bạn phải nghĩ kỹ để tìm ra những điều này. Phải tuyệt đối trung thực với bản thân mình: Bạn thật sự muốn gì? (không phải những gì ai khác trông đợi ở bạn). Lập danh sách ba điều quan trọng nhất.

Ø Lập mục tiêu xung quanh ba điều quan trọng nhất trong đời bạn. Có phải bạn muốn đạt tới một cấp bậc nào đó trong công việc của mình? Bạn muốn có mối quan hệ gần gũi hơn với người bạn

đời và những đứa con của bạn? Bạn muốn đi du lịch thế giới? Hãy đặt các mục tiêu cụ thể, vừa phải quanh ba lĩnh vực đó. Đặt mục tiêu cho một tháng, sáu tháng, một năm và năm năm. Dành ra một khoảng thời gian nhất định để xem xét lại những mục tiêu đó. Tôi xem xét lại các mục tiêu của mình vào mỗi mùa xuân và mùa thu trong chuyến đi lên núi được sắp xếp đặc biệt dành cho mục đích này.

Ø Đánh dấu vào lịch hàng ngày hoặc theo cách bạn theo dõi các hoạt động hàng ngày của mình, mỗi ngày dành 5 phút không làm gì ngoài việc nghĩ về các mục tiêu của mình.

Ø Lắng nghe các cuốn băng có tác dụng tạo động lực mỗi khi có dịp, ví dụ trên đường tới chỗ làm hoặc trong lúc rảnh rỗi.

Ø Nhờ ai đó thân thiết định kỳ nhắc nhở bạn về các mục tiêu và phản hồi cho bạn xem bạn đã tiến bộ được

bao nhiêu.

Ø Không bao giờ chia sẻ mục tiêu của mình với bất kỳ ai không ủng hộ hoặc ngay cả những người bạn nghĩ sẽ không ủng hộ bạn. Chỉ chia sẻ những mục tiêu mạnh mẽ và tương lai xa với những người thân thiết gần gũi và hoàn toàn ủng hộ bạn.

9
ĐỘC LẬP

"Tự lực là con đường duy nhất đi đến tự do thật sự, và phần thưởng cuối cùng là được làm chủ chính mình."

– PATRICIA SÍMPON, NHÀ VĂN –

Những người độc lập luôn nỗ lực để làm chủ số phận của mình. Họ thích tự nghĩ và tự mình đưa ra quyết định hơn là đi theo cách nghĩ phổ biến và cho phép người khác quyết định thay họ. Họ có xem xét ý kiến của người khác và lưu ý đến những thông tin họ nhận được. Nhưng cuối cùng họ vẫn lựa chọn điều tốt nhất cho họ. Những người độc lập đôi khi có thể bị hiểu nhầm và bị kết tội là ngạo mạn, hoặc không phải là thành viên tốt của nhóm. Nhưng không phải như vậy; họ chỉ đi theo nhịp điệu của riêng họ. Những người độc lập ở mức cao không bị phụ thuộc về xúc cảm. Họ sẽ không duy trì lâu mối quan hệ hay tiếp tục công việc không đáp ứng các nhu cầu của họ.

Cá nhân và cộng đồng

Chúng ta có nhu cầu cố hữu vừa là chính mình và đồng thời là một phần của điều gì đó lớn hơn - một cộng đồng. Hai nhu cầu thường đối lập nhau này là mối quan hệ hai mặt của cuộc sống mà tất cả chúng ta phải chiến đấu. Những cá nhân lành mạnh, thực hiện tốt chức năng của mình đã tìm ra sự cân bằng giữa việc duy trì cảm giác mạnh mẽ về việc họ là ai và cống hiến mình vì xã hội tốt đẹp.

Tất cả các mối quan hệ đều đòi hỏi sự phụ thuộc lẫn nhau. Có một mâu thuẫn cố hữu giữa việc mỗi người là chính mình và là một phần của mối quan hệ hai mặt. Trong những mối quan hệ lành mạnh, mâu thuẫn này được giải quyết cởi mở và trung thực, cả

hai bên đều học cách tăng cường sự hòa hợp trong mối quan hệ của họ trong khi vẫn duy trì và phát triển cá tính của mình. Về bản chất, vì mỗi người trưởng thành với tư cách một cá nhân nên người đó có nhiều điều hơn để đóng góp vào mối quan hệ đó. Khi mỗi người lớn lên, mối quan hệ cũng lớn lên. Điều này được gọi là sự phụ thuộc lẫn nhau.

Tại nơi làm việc cũng như tại gia đình, sự phụ thuộc lẫn nhau là bí quyết cho một mối quan hệ thành công. Giống như bất kỳ quan hệ gia đình nào, luôn tồn tại cố hữu một cuộc đấu tranh diễn ra giữa điều gì tốt cho nhân viên và điều gì tốt cho tổ chức. Những nhân viên cảm thấy mình có thể tự phát triển trong môi trường kinh doanh sẽ mang lại điều tốt cho tổ chức nhiều hơn. Những kỹ năng mới và sự tự tin của họ sẽ bù lại cho công ty bằng năng suất lao động tăng và lòng trung thành với tổ chức. Southwest Airlines đã tạo ra được một môi trường làm việc có lợi cho sự phụ thuộc lẫn nhau. Các nhân viên được khuyến khích giữ lại và phát triển cá tính đồng thời gia tăng lòng trung thành và giá trị của mình với công ty. Cuối cùng, điều đó tạo ra tình huống mà cả hai bên đều có lợi và nhờ thế mà các cá nhân có thể đạt hết khả năng của mình, đồng thời vẫn thuộc về và đóng góp cho một cộng đồng, biết thông cảm và giúp đỡ lẫn nhau.

Những người độc lập không có cùng sự thúc đẩy để phù hợp hoặc được yêu thích như những người ít tính độc lập hơn. Họ đi theo những động lực bên trong hơn là sự trông đợi của xã hội hoặc những người xung quanh. Độc lập đòi hỏi phải có mức độ tự trọng và can đảm, đòi hỏi chấp nhận mạo hiểm và sống chung với những kết quả không như mong đợi. Đây là cái giá phải trả cho việc tự tạo dựng lối đi cho mình. Nó cũng là một phần của quá trình học hỏi của những người tự chủ, vì họ học từ lỗi lầm của mình, tự tha thứ cho bản thân và tiến bộ. Tin vào chính mình là điều kiện tiên quyết cần thiết cho tính độc lập, vì sẽ có những lúc phải quyết định mà không có nhiều sự ủng hộ và giúp đỡ từ những người khác.

Có nhiều ví dụ về những cá nhân vẫn kiên trì dù gặp phải nhiều trở ngại trước khi họ đạt được mục tiêu của mình. Abraham Lincoln không trở thành tổng thống chỉ sau một đêm. Ông đã cố gắng và thất bại nhiều lần khi tranh cử trước khi đạt tới thành công cao nhất. Thomas Edison thất bại hàng nghìn lần trong nỗ lực phát minh bóng điện. Báo chí thời bấy giờ cho đăng những bài báo chế nhạo dự án của ông, gọi đó là điều xuẩn ngốc, khuyên ông nên từ bỏ và thừa nhận thất bại. Một phóng viên trẻ đã hỏi ông vì sao ông vẫn kiên quyết tiếp tục công trình tốn kém nhưng vô ích

này khi rõ ràng là mọi việc không đi tới đâu cả. Ông nói rằng ông không hiểu khái niệm thất bại. Thất bại không phải là điều mọi người vẫn nhìn thấy mà đó là cái giá phải trả để thành công. Edison nói tiếp, mỗi lần thất bại ông lại có thể loại trừ một phương án sai, đưa ông tiến gần thêm một bước tới cách làm đúng. Rõ ràng, Lincoln và Edison phải có nhiều nội lực và rất biết giá trị bản thân để có thể đứng vững trước những nhận xét và áp lực bên ngoài.

Tính độc lập cũng đòi hỏi một mức độ quả quyết nhất định. Những người độc lập không sợ phải yêu cầu những gì mình muốn và không từ bỏ nếu họ không nhận được ngay những gì mong muốn. Họ thường không sợ phải thử những cái mới và theo đuổi nhiều sở thích khác nhau. Để hạnh phúc và thỏa mãn, những cá nhân có thiên hướng độc lập cần tìm các đối tác và nơi làm việc phục vụ và hỗ trợ các nhu cầu của họ. Nhiều người làm chủ hoặc ở những vị trí cho phép họ được linh hoạt trong vai trò của họ. Những người độc lập nhận ra rằng họ phải tìm, hoặc là một môi trường trong đó họ có thể đạt hết khả năng của của mình, hoặc là phải tự tạo cho mình một môi trường như thế. Họ không sợ phải rời bỏ ông chủ không cho họ cơ hội sử dụng hết tài năng của mình. Trong cuốn Successful Intelligence (Tạm dịch: Trí tuệ thành đạt), Robert Sternberg nói về nhu cầu để mọi người được thể hiện hết những gì họ có.

Có một câu chuyện kể về một người đàn ông chết đi và được đi thẳng tới thiên đường. Thánh Peter đưa ông đi tham quan các nơi và chỉ cho ông ta xem một người, nói rằng đó là nhà thơ vĩ đại nhất vào thời người đàn ông đó. Người đàn ông nhìn Thánh Peter, nghi hoặc. “Xin lỗi Ngài,” ông nói, “nhưng con biết người đàn ông đó. Ông ta chỉ là một người thợ đóng giày khiêm tốn, không hơn không kém. Ông ta chưa bao giờ đi học và không biết viết.” “Chính xác là như vậy,” Thánh Peter trả lời. Không có cơ hội phát triển kỹ năng viết, tài năng thiên bẩm của người đàn ông này dần bị bỏ phí. Câu chuyện sẽ còn buồn cười hơn nếu nó không đúng với rất nhiều người.

Những người thông minh và thành đạt nhận ra rằng môi trường sống có thể khiến họ có hoặc không thể sử dụng được hết tài năng của mình. Họ tích cực tìm kiếm một môi trường, nơi họ không chỉ làm những công việc đòi hỏi khả năng mà còn có thể tạo ra sự khác biệt. Họ tự tạo cơ hội chứ không để cơ hội bị giới hạn bởi tác động ngoại cảnh.

“Đừng phụ thuộc vào người khác, hãy dựa vào chính mình. Hạnh

phúc thật sự sinh ra từ tự lực."

– LUẬT MANU –

Câu chuyện của Laura

Tốt nghiệp phổ thông, Laura nhận được việc làm điều phối hoạt động cho một công ty du lịch ở Alaska vào mùa hè. Không khí của Alaska – không gian thoáng rộng và tinh thần độc lập của những người sống ở đây – hợp với cô. Công việc không dễ. Cô phải hướng dẫn một nhóm nam nhân viên lái xe buýt. Phần lớn họ đều nhiều tuổi hơn cô và có người đã làm cho công ty nhiều năm. Dù một số nhân viên không thích cô nhưng những người khác lại ngưỡng mộ cô vì cô rất độc lập. Dù Laura thích tính cách đó của mình nhưng cô cũng phải trả giá cho điều đó. Đôi khi cô thấy mình bị gạt ra khỏi những buổi tụ tập mà phần lớn các đồng nghiệp của cô được mời. Cô chợt thấy rằng mình đã quá độc lập và không hợp với các đồng nghiệp của mình. Tất cả họ đều tỏ ra cần sự giúp đỡ hơn cô. Đôi khi cô cảm thấy cô đơn và không có chỗ dựa. Để chống lại cảm giác này, cô bắt đầu xin thêm lời khuyên từ các đồng nghiệp và cảm ơn họ cho dù chỉ thỉnh thoảng cô mới làm theo. Qua thời gian, cô thấy các đồng nghiệp trở nên cởi mở và thân tình hơn. Đôi lúc cô ước mình bớt độc lập và giống những người khác hơn. Tuy nhiên, cô chấp nhận là cuộc đời phải có những đánh đổi và có thể việc không là một phần của đám đông chính là cái giá mà những người độc lập như cô phải trả. Ông chủ đánh giá cao khả năng suy nghĩ, hành động độc lập của cô và tin vào đánh giá của cô để đưa ra những quyết định sáng suốt. Công việc kinh doanh tiến triển rất nhanh, các quyết định phải được đưa ra nhanh chóng, và ông cần những người như vậy. Ngoài tính độc lập, Laura cũng giải quyết vấn đề rất tốt và có thể tự mình suy nghĩ. Cô tự tin vào khả năng thấu cảm tốt của mình. Cô sử dụng các kỹ năng về con người của mình để xoa dịu những khách hàng cáu kỉnh.

Laura hiểu các thế mạnh của mình và khuyến khích Dan, ông chủ của cô, cho phép cô chịu nhiều trách nhiệm hơn trong những lĩnh vực cô yêu thích và có khả năng. Vì các chi nhánh hoạt động của ông trải rộng nên Dan đồng ý vì ông tin tưởng ở cô.

Một trong những nhân viên do Laura quản lý là Jennifer. Sự nhút nhát và thiếu tự tin của Jennifer gợi cho Laura nhớ lại chính mình vào thời trưởng thành. Laura dành thêm nhiều thời gian cho Jennifer, yêu cầu cô phải nghĩ giải pháp cho những vấn đề mà cô thường phải đến hỏi ý kiến Laura. Hầu như lần nào cũng thế, đó

đều không phải là những quyết định có thể gây hậu quả nghiêm trọng nếu sai. Bất kỳ khi nào Jennifer nghĩ ra một quyết định, Laura liền bảo cô hãy tiếp tục và thực hiện. Nếu sự lựa chọn đó sai, Laura lại biến nó thành một kinh nghiệm và hỏi Jennifer sẽ làm gì tiếp. Vào cuối mỗi lần thảo luận, cô luôn nhấn mạnh rằng Jennifer đã đưa ra quyết định tốt nhất với thông tin cô có vào thời điểm đó, và mỗi quyết định sai đều là một cơ hội để trưởng thành và học hỏi.

Có lúc Laura mất kiên nhẫn và muốn hét vào mặt Jennifer. Tuy nhiên, cô thận trọng không thể hiện sự bực mình của mình khi họ ở cùng nhau, cô biết rằng nếu mình làm vậy thì những tiến bộ Jennifer đang đạt được, ngay cả những tiến bộ rất nhỏ, sẽ biến mất. Sau vài tháng, Laura để ý thấy Jennifer đã ít đến gặp mình để xin ý kiến cho các quyết định thông thường mà bản thân cô cũng có thể tự làm. Bây giờ cô tới gặp Laura thường là cần lời khuyên từ Laura sau khi đã nghiền ngẫm kỹ càng. Thay vì đơn giản quyết định giúp Jennifer, Laura trao đổi về tình huống đó, đưa ra cho Jennifer lợi ích của những thông tin cô có và hỏi Jennifer dự điịnh của cô. Laura luôn đảm bảo rằng Jennifer có một phần nào đó trong tiến trình đưa ra quyết định.

Trong công việc, Laura gặp Ed, một nhân viên điều phối hoạt động của một công ty du lịch khác. Ed và cô có sở thích giống nhau – đi bơi xuồng, đi bộ đường dài và cắm trại trên núi. Cả hai đều ưa hoạt động và giữ được cơ thể đẹp. Vì Ed cũng rất độc lập nên họ có vẻ là một cặp đôi hoàn hảo. Lần đầu tiên yêu say đắm nên cả hai kết hôn sáu tháng sau đó. Sau thời kỳ trăng mật, Laura không mất nhiều thời gian để nhận ra rằng có một khía cạnh trong con người Ed mà cô có để ý thấy nhưng khi đang tràn ngập hạnh phúc, cô đã bỏ qua.

Dù bản thân Ed rất độc lập nhưng anh lại rất khó chấp nhận tính độc lập của cô. Với anh, đó là một sự đe dọa và anh phản đối tất cả những gì mới mà cô muốn thử. Cô miêu tả anh như một kẻ cuồng quyền kiểm soát muốn thống trị mọi thứ trong cuộc đời cô và một mình đưa ra tất cả những quyết định mà đáng ra phải được quyết định bởi hai người để có một mối quan hệ tốt đẹp. Đó là một khoảng thời gian khó khăn cho cô. Lần đầu tiên trong đời, cô bắt đầu nghi ngờ giá trị bản thân. Ed không ngừng nói rằng, cô thấp kém và có vấn đề. Laura bắt đầu nhận ra là mình đang ở trong một mối quan hệ vô cùng phụ thuộc. Cô càng cố củng cố mối quan hệ với Ed thì cô lại càng nhận ra mình có rất ít ảnh hưởng đối với những nỗi bất an của anh. Sau hai năm, Laura chịu đựng quá đủ và họ ly dị.

Phải mất sáu tháng, Laura mới quay trở về xuất phát điểm tự tin của mình để đi ra ngoài và tự mình làm mọi thứ. Một ngày, cô nhận ra rằng, chắc chắn việc trở lại làm con người Laura trước đây là một điều tuyệt vời. Tinh thần độc lập của cô bị thử thách nhưng đã trở lại và cô háo hức nghĩ về những triển vọng sắp tới.

"Cần nhiều can đảm để giữ gìn tự do bên trong, để tiến lên trên con đường bước vào những vùng đất mới bên trong con người bạn, hơn là hiên ngang đứng lên cho tự do bên ngoài. Làm tử sỹ thường dễ hơn làm người lính bị thương trên chiến trường."

– ROLLO MAY, NHÀ TÂM LÝ HỌC MỸ –

Kỹ thuật làm tăng tính độc lập

Ø Vào cuối ngày, hãy viết ra một quyết định mà mình tự đưa vào một cuốn sổ được dành cho mục đích này. Bạn có thể tìm kiếm dữ liệu từ người khác để có thêm thông tin và giúp bạn quyết định nhưng đừng trông đợi người khác quyết định thay bạn.

Ø Tập nhanh chóng đưa ra những quyết định về những vấn đề nhỏ, không quan trọng. Ví dụ, khi đọc thực đơn trong nhà hàng, cho mình ba phút để quyết định. Nhờ ai đó bấm giờ hoặc bạn tự bấm. Tuân theo giới hạn thời gian đó.

Ø Mỗi tuần tự mình làm cho mình một điều gì đó. Hãy chọn thứ gì đó bạn luôn muốn làm nhưng lại sợ phải làm hoặc không muốn làm một mình. Ví dụ, bạn có muốn tới rạp chiếu phim nào đó nhưng không thể tìm ai đi cùng không? Tuần này, hãy đi một mình.

Ø Khi ở trong một nhóm, bạn có nói lên ý kiến của mình nếu nó khác ý kiến mọi người không? Nếu không, hãy làm thế vào tuần này. Buộc mình phải nói ra và nói bạn thật sự cảm thấy thế nào. Hãy nghĩ về điều đó sau đó và tự nói với mình rằng, bạn rất vui vì đã có can đảm nói ra suy nghĩ của mình ngay cả nếu những người khác không ủng hộ ý kiến của bạn. Tiếp tục làm thế vào tuần sau và tuần sau nữa.

Ø Nếu ở nơi làm việc, lúc nào bạn cũng đi ăn trưa với một nhóm người, hãy thử đi một mình một tuần một lần xem sao. Chọn nơi khác với nơi bạn thường đến. Thử một loại thức ăn mới. Hãy khám phá.

Ø Ngồi xuống và xem xét những thay đổi bạn muốn có trong đời. Hãy thành thật với bản thân. Lập một danh sách những điều bạn muốn thay đổi trong một tháng, sáu tháng và một năm. Viết ra và đưa vào những điều cụ thể bạn cần làm tới một thời điểm nhất định. Tuân thủ kế hoạch. Nếu bạn bỏ qua một bước, hãy quay lại và bắt đầu lại. Bỏ ra một khoảng thời gian nhất định để xem xét kế hoạch của mình mỗi năm. Tự thưởng cho mình vì đã đạt được các mục tiêu đã đề ra. Đặt phần thưởng phù hợp với mục tiêu. Mục tiêu lớn đi với phần thưởng lớn, ví dụ một chuyến đi chơi, bộ loa, hoặc bất kỳ điều gì khác bạn có khả năng chi trả nhưng chưa bao giờ thưởng cho mình.

Phần III
THẾ GIỚI BÊN NGOÀI

10
KHẢ NĂNG THẤU CẢM

"Món quà tuyệt vời dành cho loài người là chúng ta có sức mạnh của sự thấu cảm."

– MERYL STREEP, DIỄN VIÊN ĐIỆN ẢNH –

Có những người có thể hiểu được người khác, trong khi một số người hoàn toàn không biết người khác đến từ đâu. Mặc dù có thể về mặt ý thức, chúng ta không nhận thức được được điều này nhưng chúng ta cảm thấy gần gũi hơn một cách tự nhiên với những người hiểu ta và do đó chúng ta thường cởi mở và tin tưởng họ hơn. Hãy nghĩ tới những người bạn tìm đến để được giúp đỡ, an ủi khi cần. Họ có những phẩm chất gì? Họ đều là những người có khả năng thấu cảm.

Thấu cảm là có thể đọc một cách chính xác trạng thái xúc cảm của người khác. Thấu cảm nghĩa là có thể cảm nhận được những xúc cảm ẩn chứa sâu bên trong lời người khác nói. Để làm được điều đó, chúng ta phải nắm bắt được không chỉ lời nói mà còn là sức cuốn hút và giọng nói đi kèm. Cùng với đó chúng ta cũng cần phải tính đến nét mặt, điệu bộ và những yếu tố biểu cảm khác cho chúng ta những gợi ý đầy giá trị về trạng thái xúc cảm của người đó.

Thấu cảm không phải là đồng cảm

Có rất nhiều nhầm lẫn xung quanh khái niệm thấu cảm. Với một số người, thấu cảm có những nét nghĩa gần gũi với những từ như ấm áp, đồng cảm và yêu thương.

Nhưng thấu cảm không có nghĩa là chúng ta cần phải thể hiện bản thân một cách ấm áp, yêu thương và đồng cảm. Thấu cảm

thường bị nhầm lẫn với đồng cảm nhưng hai khái niệm này khá khác nhau. Khi đồng cảm, ta bày tỏ ra bên ngoài những xúc cảm của mình. Khi cảm thấy thương cảm ai đó, chúng ta không ở trạng thái tốt nhất để làm những điều tốt nhất cho người đó. Ví dụ như khi người thân thiết với chúng ta bị thương và phải học cách trở thành người khuyết tật. Chúng ta chứng kiến người đó gắng hết sức để làm những điều trước đây thật đơn giản nhưng giờ đây lại trở nên hết sức khó khăn. Tuy nhiên, để người đó có thể trở nên tự lập, anh ta cần học cách tự mình làm những việc đó. Nếu chúng ta thấy đồng cảm với người đó, chúng ta cảm thấy mình có nghĩa vụ phải lao đến và giúp anh ta làm mọi việc. Tuy nhiên, điều này không tốt cho người đó vì nó sẽ làm chậm khả năng học cách tự làm và cản trở sự tiến bộ để đạt tới sự tự lập của anh ta. Còn sự thấu cảm, sẽ cho phép chúng ta nhìn nhận tình huống mà người đó đang trải qua, nhưng bước lùi lại và hành động theo cách mà cuối cùng sẽ là tốt nhất vì lợi ích của người đó.

Tôi nhớ đã từng đi chơi bowling với Brett, đứa cháu trai của tôi, trước khi cậu bé bước vào tuổi thiếu niên. Thằng bé muốn đánh bại chú Harvey hơn bất kỳ điều gì khác. Dù tôi rất muốn để cho thằng bé thắng một trận nhưng tôi cảm thấy là điều đó sẽ không có lợi cho nó nếu nó không thể thắng một cách đàng hoàng và công bằng. Tôi biết đến một lúc nào đó nó sẽ có thể đánh bại tôi và cuối cùng nó cũng đã thật sự làm được điều đó. Và lúc ấy thằng bé có thể tận hưởng một chiến thắng đúng nghĩa, dành được bằng thực lực. Để thằng bé thắng trước thời điểm đó sẽ tước mất của nó trải nghiệm này.

Được đào tạo ở một trong những ngành có mục đích trợ giúp, các giáo sư của tôi đã tìm nhiều cách để giải thích sự khác biệt giữa hai khái niệm này. Trong những mối quan hệ giúp đỡ, sự đắm chìm vào cảm giác của ai đó khiến chúng ta mất đi tính khách quan và khả năng giúp đỡ người đó. Không chỉ có vậy, nó còn gây ra cơn bùng nổ tương đối nhanh.

Chúng ta không cần phải cảm thấy tội nghiệp người khác hoặc dùng cảm giác của bản thân để hiểu họ đang cảm thấy thế nào. Sự thấu cảm cho phép chúng ta hình dung thế giới trông như thế nào qua con mắt của người khác, nhưng đồng thời vẫn không bị cuốn vào xúc cảm của họ.

Trong lần tái bản có hiệu chỉnh cuốn The EQ Edge: Emotional Intelligence and Your Success (Tạm dịch: Độ sắc bén về EQ: Trí tuệ xúc cảm và thành công), tác giả Steven J. Stein và Howard E. Book định nghĩa thấu cảm là:

Khả năng nhìn thế giới bằng quan điểm của người khác, năng lực điều chỉnh theo suy nghĩ và cảm nhận của người khác về một tình huống nào đó – bất kể quan điểm đó khác với nhận thức của bạn, thật sự là một công cụ kết nối vô cùng mạnh. Khi bạn nói được một lời thấu cảm, ngay cả khi đang ở giữa một tình huống đối đầu hoặc căng thẳng, bạn vẫn xoay chuyển được tình thế, cuộc trao đổi khó khăn và có tính tranh chấp sẽ trở thành liên minh có tính cộng tác cao hơn.

Sự thấu cảm xuất hiện ở một cấp độ nhận thức và hiểu biết nhất định. Chúng ta không phải đồng ý với mọi người hoặc đặc biệt yêu thích họ để có sự thấu cảm dành cho họ. Hãy nghĩ tới người mà bạn không thật sự quan tâm. Hãy tưởng tượng người đó mất đi một ai đó rất thân thiết. Cho dù có thể chúng ta không thấy đồng cảm với người đó, chúng ta vẫn có thể hiểu cảm giác đau đớn và mất mát người đó phải trải qua.

Thấu cảm là một trong những yếu tố chủ chốt mà những người bán hàng thành công sở hữu. Nhiều người coi việc bán hàng chỉ là đem đến cho khách hàng món hời nhất, sản phẩm tốt nhất và dịch vụ với mức giá tốt nhất. Nhưng bán hàng chủ yếu lại là về xây dựng mối quan hệ. Hãy dành chút thời gian nghĩ về những người bán hàng mà bạn từng mua những món hàng lớn. Tại sao bạn lại quyết định mua c ủa những người này? Bạn có thích họ không? Có thể đây có vẻ giống như một câu hỏi ngớ ngẩn và quá đơn giản hóa vấn đề, nhưng hãy nghĩ về trường hợp khi bạn mua một thứ gì đó đắt tiền của một người mà bạn không thích. Rất có khả năng là bạn chưa bao giờ làm thế.

Hầu hết mọi người nghĩ rằng bảo hiểm nhân thọ là vấn đề của chi phí và lợi ích. Theo truyền thống, những người bán bảo hiểm nhân thọ được đào tạo rằng, để bán hàng thành công bạn cần phải thuyết phục khách hàng rằng hợp đồng bảo hiểm của công ty bạn tốt hơn công ty đối thủ. American Express đưa vào các tư vấn viên được đào tạo trí tuệ xúc cảm để giúp lực lượng bán bảo hiểm trở nên hiệu quả hơn. Từ các nhân viên tư vấn này, họ phát hiện ra rằng bán bảo hiểm liên quan đến nhiều thứ hơn là các thống kê và số liệu. Khi nghĩ đến cái chết của chính mình và những người thân yêu chúng ta bỏ lại trên cõi đời thì rất nhiều xúc cảm sẽ dâng trào. Người bán hàng nào nhạy cảm với điều này và có thể thể hiện một cách hiệu quả sự nhạy cảm đó đối với khách hàng của mình, sẽ bán được nhiều hợp đồng bảo hiểm hơn.

Phát huy tác dụng của khả năng thấu cảm

Fiona là quản lý của Corrie tại một chi nhánh của một tổ chức tài chính lớn có chi nhánh ở khắp nước Mỹ, châu Âu và châu Á. Họ vừa nghĩ ra một tiến trình mới và Fiona hy vọng công ty sẽ chấp nhận thông qua hoạt động của họ. Vì Corrie có công cụ để phát triển tiến trình này và là một chuyên gia được công nhận trong lĩnh vực này tại chi nhánh nên Fiona quyết định tất nhiên cô sẽ thuyết trình trong cuộc họp thường niên của chi nhánh đặt tại Mỹ. Dù rất uyên bác nhưng Corrie lại có phần hướng nội và không cảm thấy thoải mái khi phải nói chuyện với quá nhiều người. Buổi họp thường niên sẽ có tới 400 nhân viên từ các cấp khác nhau trên cả nước. Cô đến gặp Fiona để thảo luận những quan tâm và lo lắng cho buổi thuyết trình.

Corrie: Tôi không thật sự giỏi nói chuyện trước đông người. Tôi sẽ căng thẳng và không thể tập trung vào những điều tôi phải nói. Tôi ước giá có ai khác có thể lên thuyết trình thay tôi.

Sau đây là ba ví dụ về cách Fiona trả lời, với các mức thấu cảm khác nhau.

Phản ứng 1

Fiona: Cô sẽ làm tốt mà. Có gì đâu. Cô biết về những điều này tốt hơn bất kỳ ai ở đây.

Trong câu trả lời này, Fiona cho thấy mình hoàn toàn thiếu khả năng thấu cảm. Cô thậm chí không thể thể hiện là mình cảm nhận được sự lo lắng của Corrie về buổi thuyết trình, bước cơ bản đầu tiên dẫn tới việc cùng tìm ra một giải pháp. Thay vào đó, cô phủ nhận hoàn toàn các cảm giác của Corrie, khiến Corrie càng căng thẳng hơn và cảm thấy hoàn toàn không được giúp đỡ và bị hiểu nhầm.

Phản ứng 2

Fiona: Rất nhiều người cũng sợ phải nói trước đám đông. Tôi cũng từng như thế cho đến khi tôi tới Toastmasters. Giờ thì tôi đã ổn cho dù vẫn còn hơi căng thẳng một chút. Căng thẳng một chút cũng không vấn đề gì. Cô biết rất rõ những thông tin của mình, vì thế cô sẽ ổn thôi.

Trong câu trả lời thứ hai này, ít nhất Fiona cũng cho thấy mình biết tới cảm giác lo lắng của Corrie. Tuy nhiên, cô lại không giải quyết nó, chỉ nói về nó một cách chung chung và nói về kinh nghiệm của chính bản thân mình. Kết quả là Corrie vẫn cảm thấy rằng những băn khoăn của cô không được tiếp nhận một cách

nghiêm túc và tận tình giải quyết.

Phản ứng 3

Fiona: Nghe có vẻ cô đang thật sự căng thẳng khi nghĩ tới việc phải thực hiện bài thuyết trình này.

Corrie: Đúng, tôi thấy nhộn nhạo trong bụng và lưỡi thì cứng lại khi phải nói trước một nhóm người.

Fiona: Tôi cũng đã từng có cảm giác như vậy cho tới một vài năm trước đây bất kỳ khi nào tôi phải thuyết trình một điều gì đó. Kể từ khi tôi bắt đầu tới Toastmasters, tôi đã có thể trút đi rất nhiều những lo lắng của mình tuy vẫn còn căng thẳng một chút. Đã bao giờ cô nghĩ tới việc tới một nơi nào đó như Toastmasters chưa? Nó đã giúp được tôi đấy.

Corrie: Có lẽ là tôi nên làm thế. Tôi cũng có nghe nhiều điều hay về nó. Một người bạn của tôi đã làm ở đó được năm năm và luôn muốn tôi làm khách mời. Buổi thuyết trình này chỉ còn cách một vài tuần và Toastmasters sẽ không thể giúp được tôi lần này.

Fiona: Có điều gì mà tôi hay bất kỳ ai khác trong nhóm có thể giúp cô không? Có ích gì không nếu cô thử thuyết trình tại buổi họp của đơn vị của chúng ta thứ Năm này? Cô không gặp bất kỳ vấn đề gì khi nói chuyện với nhóm và có thể nó sẽ giúp cô cảm thấy tự tin hơn. Nếu cô muốn, tôi có thể lập một buổi họp với Garret bên bộ phận truyền thông. Tôi nghe nói anh ta có một số bài tập rất tốt, cô hãy thử xem có thể giảm nhẹ nỗi lo của cô không. Nếu cô muốn luyện thêm nữa, tôi có thể nói với các đồng nghiệp ở đơn vị C về việc cô sẽ tập bài thuyết trình của mình tại buổi họp của đơn vị họ thứ Năm tuần sau. Cô biết tất cả họ khá rõ, càng tập nói cô sẽ càng cảm thấy thoải mái. Và dù sao đó cũng là cách lúc nào cũng hiệu quả với tôi.

Corrie: Chắc chắn rồi, tôi sẽ thử. Có thể khi đã làm vài lần trước mọi người, tôi sẽ thấy khá hơn.

Trong trường hợp này, Fiona đã thể hiện tốt kỹ năng nghe thấu cảm. Cô trả lời thẳng thắn một cách đầy quan tâm cho thấy cô hiểu Corrie. Corrie cảm thấy rằng mình được lắng nghe, hiểu, và quan tâm. Đã từng ở trong hoàn cảnh của Corrie, cô dùng trải nghiệm này để tạo dựng sự tin tưởng và thông hiểu để đưa tới một giải pháp mà cả hai cùng có thể thấy được. Cô cùng với Corrie khám phá một số ý tưởng có thể giúp gạt nỗi sợ hãi ra khỏi con người Corrie hoặc ít nhất cũng có thể làm giảm nhẹ được gánh

nặng đó.

Thậm chí còn tốt hơn nếu Fiona để Corrie tự tìm ra giải pháp cho nỗi lo lắng của mình. Trong trường hợp này, Fiona cảm thấy nỗi lo lắng của Corrie sẽ làm hạn chế bất kỳ điều gì cô tự nghĩ ra. Bên cạnh đó, thời gian đang sắp hết và họ không thể phung phí cho một kế hoạch dài hạn. Tóm lại, đó là một cách sử dụng sự thấu cảm rất hiệu quả. Có thể Corrie sẽ trở nên tự tin hơn và làm tốt buổi thuyết trình. Cô biết mình có sự giúp đỡ của cấp trên và đồng nghiệp, mối quan hệ của cô với Fiona đã trở nên mạnh mẽ hơn. Nếu mọi chuyện tốt đẹp, cô sẽ ra về và cảm thấy tự tin hơn. Cũng có thể cô sẽ cảm thấy biết ơn Fiona vì đã tin tưởng vào cô vì đã không chọn cách dễ dàng hơn là trao trách nhiệm thuyết trình cho người khác.

Công ty có được sự thấu cảm là Southwest Airlines – từ ban quản lý tới nhân viên và giữa các nhân viên với nhau. Lorraine Grubbs-West, một nhân viên quản lý của công ty, miêu tả chuyện xảy ra khi chồng bà bị ung thư.

Chồng tôi bị ung thư hơn hai năm và mọi người trong công ty đã mang tới sự giúp đỡ ngoài sức tưởng tượng. Vô vàn những chiếc giỏ chứa đầy thiệp của mọi người trong toàn công ty được mang đến nhà tôi và nhiều người thậm chí còn nhường tôi kỳ nghỉ của họ để tôi có thể có thời gian với chồng trong bệnh viện! Vào ba giờ đúng, một chiếc limousine đen to đỗ trước cổng nhà tôi và toàn bộ nhân viên phòng tôi đứng đầy ở đó! Rất hào hứng, họ giải thích rằng họ muốn mời tôi và gia đình ăn tối tại một nhà hàng năm sao, sau đó sẽ đi xem buổi biểu diễn A Christmas Carol. Đó là vào giữa tháng 12, chúng tôi đã có một buổi tối gia đình tuyệt vời – một buổi tối tôi sẽ không bao giờ quên. Đó cũng là bữa ăn cuối cùng mà chồng tôi ăn cùng với mọi người. Anh mất chỉ một vài tuần sau đó.

Sức mạnh của việc thừa nhận cảm giác

Một ngày, tại một công viên địa phương, tôi tình cờ bắt gặp bà bạn Linda và hai đứa cháu, Josh sáu tuổi và anh trai Warren mười tuổi. Hai anh em rất thân thiết, trừ những tranh cãi nho nhỏ như lũ trẻ ở tuổi chúng thường có. Mọi chuyện vẫn tốt đẹp cho đến khi Josh bắt đầu khóc. Giữa những cơn nức nở thổn thức, thằng bé cay đắng phàn nàn với bà là cậu anh trai đã nói và làm điều nó không thích. Linda phản ứng rất nhanh. “Josh, bà biết là cháu khóc vì cảm thấy tổn thương, nhưng nếu cháu không ngừng khóc trong năm phút nữa thì cháu sẽ phải vào ngồi trong xe ô tô đấy.”

Tôi đã chứng kiến nhiều tình huống một đứa trẻ sáu tuổi khóc lóc, vì thế tôi trông đợi một suối nước mắt và than vãn mè nheo. Điều này thường đi kèm với việc cha mẹ lên giọng và đe dọa hậu quả nếu đứa trẻ không ngừng khóc. Bố mẹ càng dọa thì đứa trẻ lại càng khóc. Và thế là hòa, một kiểu đấu tranh dùng sức mạnh.

Vì thế, tôi khá choáng khi thấy chỉ sau một vài tiếng nức nở nữa, Josh ngừng khóc và nói khẽ "Dạ được." Điều này có vẻ khá kinh ngạc. Linda đã có kỹ năng đặc biệt gì để có thể khiến một đứa trẻ ngừng khóc nhanh đến như vậy? Bà chỉ đơn giản sử dụng hiểu biết cơ bản về cảm giác và cách thức cảm giác ảnh hưởng đến con người. Có bốn quy tắc cơ bản về cảm giác.

1. Cảm giác không tốt cũng không xấu, chúng chỉ là cảm giác mà thôi.

2. Tất cả chúng ta đều có quyền đối với các cảm giác của mình.

3. Chúng ta không có quyền phán xét cảm giác của người khác và cũng không ai có quyền phán xét cảm giác của chúng ta.

4. Tất cả chúng ta đều có nhu cầu mạnh mẽ muốn được thừa nhận các cảm giác của mình.

Việc Linda thừa nhận các cảm giác của Josh khiến thằng bé có thể giải tỏa các cảm giác đó một cách dễ dàng và nhanh chóng. Không còn luyến tiếc chút nào nữa. Trong vài phút, cậu bé và Warren chơi tiếp và chuyện cũ bị quên lãng. Thông điệp nữa của Linda dành cho Josh là, dù các cảm giác của thằng bé hoàn toàn tự nhiên và bình thường nhưng cũng chỉ có một thời điểm và một khoảng thời gian cho việc bày tỏ những cảm giác đó. Tiếp tục thể hiện sau khoảng thời gian đó sẽ không có lợi cho nó.

"Tình bạn chỉ tồn tại khi được nuôi dưỡng bằng lòng tốt, sự thấu cảm và hiểu biết."

– KHUYẾT DANH –

Câu chuyện của Susan và Tanya

Susan phải chịu trách nhiệm về cô em gái Tanya kém mình năm tuổi. Susan phải đảm nhiệm vai trò to lớn của cha mẹ là trông nom em gái khi bản thân mình vẫn còn là một đứa trẻ. Cha cô rất thích kiểm soát và yêu cầu Susan phải chăm sóc em mỗi khi không có cha mẹ ở bên. Hàng năm sau, nhờ một người chú mà Susan biết được rằng cha mình cũng phải chịu trách nhiệm về

một cậu em trai và cô là sự tiếp nối truyền thống gia đình.

Kể từ khi có thể nhớ, Susan đã sợ cha mình. Ông coi mình là người đứng đầu luôn đúng trong gia đình, luôn đòi hỏi gia đình phải theo ý mình và không tha thứ cho bất kỳ biểu hiện yếu đuối nào. Mẹ cô, phục tùng và lãnh đạm, chuyển toàn bộ quyền quyết định và vấn đề kỷ luật cho chồng mình.

Dù không hà khắc như bố nhưng rõ ràng là Susan lại trở thành một phiên bản của cha, trông đợi cùng một kiểu hành vi từ người em gái Tanya như cha cô trông đợi từ cô. Tanya chống cự lại sự kiểm soát của chị gái – người không ngừng bảo cô phải làm gì.

Với tinh thần tự do và thiên hướng nổi loạn, Tanya lúc nào cũng nghịch ngợm và làm những điều không nên làm. Susan liên tục bị mắng vì những rắc rối Tanya gây ra vì cô đã không trông em thật sát sao. Susan mang theo nỗi đau và cảm giác bất công chất chứa mà cô bị phạt vì những điều Tanya làm cho đến khi trưởng thành. Susan, người luôn phải chịu trách nhiệm, đi học đại học và giành được tấm bằng loại ưu trong lĩnh vực quản lý nhân sự. Từ đó, cô làm quản lý trong một công ty lớn. Tanya, người có một tâm hồn tự do, làm nhiều công việc khác nhau sau khi tốt nghiệp phổ thông và đi du lịch thế giới, làm việc tại nhiều nơi khác nhau. Sau khi đi đây đi đó một vài năm trên khắp thế giới, Tanya nộp hồ sơ và được nhận vào một khóa học báo chí tại trường đại học. Có tài và không sợ mạo hiểm, lĩnh vực này hoàn toàn phù hợp với Tanya. Sau khi tốt nghiệp, cô tìm được công việc tại một chi nhánh truyền thông lớn và làm việc của mình rất xuất sắc. Tuy nhiên, trong cuộc sống riêng tư, cô vẫn rất giận dữ với cách Susan đối xử với cô trong thời kỳ cô trưởng thành. Cô hiếm khi gọi cho chị. Chỉ có chị cô là người cố gắng giữ liên lạc với cô.

Susan rất giận cả cha lẫn mẹ của mình – với cha, đó là sự khắt khe và đối xử với cô không công bằng, và với mẹ thì đó là không hoàn thành trách nhiệm làm mẹ. Cuối cùng, cô tham gia một nhóm tự trợ giúp dành cho phụ nữ. Ở đó, cô được khuyến khích bày tỏ những cảm nghĩ của mình và chia sẻ những điều đó với cả nhóm. Điều này đã giúp ích cho Susan rất nhiều. Mức độ và khoảng thời gian giận dữ đã giảm đi rất nhiều so với trước kia.

Bước tiếp theo của Susan là chia sẻ câu chuyện của mình với Tanya và hy vọng em gái sẽ có thể tha thứ cho cô. Trước đây, tất cả những nỗ lực nói chuyện với Tanya về thời thơ ấu đều khiến Tanya tức giận mắng Susan là một kẻ độc tài. Điều này thật khó chấp nhận với Susan nhưng cô đã quyết tâm phải tiếp tục cố gắng

để có thể gần gũi với cô em gái của mình.

Khi Susan gọi điện cho Tanya vào lần sau đó, cô rất ngạc nhiên khi nghe giọng Tanya. Nó không có vẻ giận dữ hay thù hằn. Susan ngạc nhiên khi biết rằng bản thân Tanya cũng đã tham gia vào một nhóm tự trợ giúp dành cho phụ nữ và đang giải quyết một số vấn đề. Dù nghe vẫn có vẻ có một chút đề phòng, Tanya vẫn đồng ý dành một ngày cuối tuần cho Susan. Họ đi xa, tới một ngôi nhà gỗ nhỏ trên núi. "Nó giống như một quá trình gột rửa vậy," Susan nói. "Chúng tôi nói chuyện, khóc, nói chuyện và khóc thêm một chút nữa."

Susan nói với Tanya rằng cô hiểu Tanya cảm nhận về cô thế nào. Cô chia sẻ với Tanya những cảm giác của mình về khoảng thời gian đó, ví dụ, cô cảm thấy áp lực từ cha nhiều như thế nào và cảm giác bị trừng phạt vì những điều Tanya làm ra sao. Còn Tanya nói về việc cô cảm thấy thế nào khi lúc nào cũng phải có Susan kè kè bên mình, thật là ngột ngạt và mất tự do.

Cả hai ra về và đều hiểu được vì sao người kia lại phản ứng và hành động như thế. Chia sẻ cảm nghĩ là bước đầu tiên trong cả một tiến trình dài xây dựng quan hệ. Dù con đường phía trước vẫn còn dài và khó khăn, cả hai đều đã bước những bước khổng lồ đầu tiên trong cuộc hành trình và mọi thứ giữa họ bắt đầu thay đổi mãi mãi.

Sau kỳ nghỉ cuối tuần đó, cả Tanya và Susan đều nhận thức rõ hơn mối quan hệ giữa họ và cha mẹ đang ảnh hưởng thế nào tới những lĩnh vực khác nhau trong công việc của họ. Susan nhận ra rằng cô thường cộc cằn và thiếu kiên nhẫn với cấp dưới, những người cô cảm thấy mình cần phải dìu dắt. Susan nhận ra rằng mình đã quản lý các nhân viên của mình quá chi tiết, một cách vô thức cô đóng vai trò của một người chị cả, giống như điều cha cô trông đợi ở cô, tại nơi làm việc. Chỉ sau kỳ nghỉ cuối tuần với em gái, cô mới bắt đầu hủy bỏ thôi thúc làm bảo mẫu cho nhân viên.

Trao thêm nhiều quyền kiểm soát công việc cho nhân viên không phải dễ. Một số đã trở nên quá phụ thuộc vào cô và trông họ khá căng thẳng khi lần đầu tiên Susan nói với họ là, cô tin tưởng họ và không phải lúc nào cô cũng cần kiểm tra công việc của họ. Khi họ tới hỏi ý kiến, cô thường yêu cầu họ tự nghĩ ra một giải pháp khả thi trước khi tìm đến cô. Dần dần, Susan đã làm cho họ dứt bỏ thói quen phụ thuộc mà chính bản thân cô đã góp phần tạo ra.

Theo thời gian, mối quan hệ của cô với Tanya tiến triển, Susan

tâm sự chuyện công việc với Tanya. Phản hồi của Tanya rất có giá trị vì cô có thể nhìn nhận vấn đề theo quan điểm của nhân viên Susan. Trong khi các nhân viên thường sợ hoặc ngại không nói cho cô biết họ nghĩ về cô thế nào, thì Tanya có thể mang đến cho cô một bản sao những gì họ đang phải trải qua. Cũng mất chút thời gian, nhưng dần dần Susan cũng thấy mình bắt đầu tin tưởng vào các nhân viên của mình.

Tanya cũng có vấn đề tại nơi làm việc. Với tâm hồn luôn phóng khoáng và cá tính độc lập, cô nổi đóa với ý nghĩ bị bảo phải làm gì. Ai ở trong vị trí quản lý cô – kể cả Sabrina, biên tập viên cao cấp – đều là đối tượng của thái độ thù địch quá đà, thỉnh thoảng lại bùng phát của cô. Tanya phụ trách một mục của một tờ báo lớn và dù cô làm việc rất độc lập, Sabrina vẫn phải duyệt bài viết và đôi khi yêu cầu cô thay đổi. Tuy nhiên, Tanya không trân trọng những gợi ý này, coi đó là những lời chỉ trích. Tanya đối xử rất lạnh lùng mỗi khi Sabrina phản hồi về những bài viết của cô.

Sau kỳ nghỉ cuối tuần với chị gái, Tanya đã thức tỉnh. Cô nhận ra Sabrina khiến cô nhớ lại rất rõ nét hình ảnh người chị gái. Càng suy nghĩ nghiêm túc về điều đó, cô càng nhận ra rằng mình không công bằng với người quản lý của mình. Trong khi Sabrina chỉ đưa ra những phản hồi mang tính xây dựng và có ý giúp đỡ thì những gì Tanya nghe được là lời chỉ trích giống như từ chị gái mình. Cô cảm thấy có lỗi vì đã đối xử với Sabrina theo cách này và đôi khi cảm thấy mình cư xử như một đứa trẻ hư đốn. Quyết định rằng cần phải làm gì đó để sửa đổi, cô đã mời Sabrina đi ăn trưa.

Lúc đầu bữa trưa thật căng thẳng. Sabrina cảm thấy Tanya đang phải đấu tranh với điều cô muốn nói nhưng không chắc phải bắt đầu như thế nào. Đột nhiên Tanya bật khóc và mọi điều cứ thế trào ra. Mọi thứ tuôn ra thật lộn xộn, nào là về cô chị gái, rồi kỳ nghỉ cuối tuần, và về cách cô cư xử "thật là khốn nạn" với Sabrina như thế nào, và cô xin lỗi là "cô không xứng đáng được đối xử như thế." Sau khi Tanya ngừng khóc, Sabrina tiến tới và ôm cô thật chặt. Mọi chuyện tốt đẹp hơn cô tưởng. Đó là bước tiến lớn đầu tiên tới một mối quan hệ công việc lâu dài và hoàn mỹ.

"Chúng ta cảm thấy thoải mái nhất quanh những người mà chúng ta cảm thấy, ở một mức độ nào đó, nhạy cảm với các nhu cầu và cảm giác của chúng ta nhất. Chúng ta cũng có xu hướng tin tưởng họ hơn… Nhưng điều quan trọng thật sự không phải là nhà cửa đất đai, cổ phiếu và trái phiếu, xe hơi và bất động sản, mà là tình bạn, sự tin

cậy, tin tưởng, sự thấu cảm, lòng nhân từ, tình yêu và niềm tin."

– BERTRAND RUSSELL, NHÀ TRIẾT HỌC VÀ SỬ HỌC NGƯỜI ANH –

Kỹ thuật tăng cường khả năng thấu cảm

Ø Mỗi ngày hãy chọn ra một cuộc trò chuyện và chú ý tới xúc cảm đằng sau ngôn từ. Hãy chú ý tới giọng nói. Hỏi một hoặc hai câu về cảm giác để xem nhận thức của bạn có chính xác không.

Ø Khi một nhóm người nói chuyện và bạn không trực tiếp tham gia, hãy cố tìm hiểu mỗi người trong số họ đang cảm thấy thế nào bằng cách chú ý tới giọng nói, nét mặt và từ ngữ với các hàm ý ẩn bên trong.

Ø Chọn một người bạn cảm thấy gần gũi nhất và cởi mở nhất. Dành một vài phút mỗi ngày chỉ để lắng nghe những gì người này nói. Đưa cho họ phản hồi về những gì họ nói và bạn nghĩ họ cảm thấy thế nào. Tránh phán xét hoặc khuyên bảo. Kiểm tra xem có phải những gì bạn nghe được là những gì họ định nói không.

Ø Sau khi xem xong một bộ phim, hãy thảo luận với gia đình hoặc bạn bè về cảm nhận của nhân vật và lý do vì sao họ lại cảm thấy như vậy.

11

CÁC MỐI QUAN HỆ LÀNH MẠNH

"Hãy yêu hàng xóm như yêu chính bản thân mình, nhưng phải lựa chọn nơi mình sống."

– LOUISE BEAL, NHÀ VĂN –

Mặc dù chúng ta có thể nghĩ rằng trúng xổ số hàng triệu đô-la sẽ khiến chúng ta hạnh phúc, nhưng thực tế và nghiên cứu lại kể cho chúng ta một câu chuyện rất khác: tiền và các sở hữu vật chất, sau một thời điểm nào đó, có liên quan rất ít với mức độ hạnh phúc chúng ta trải nghiệm trong cuộc sống. Trái lại, các mối quan hệ với người khác được chứng minh là có một tác động mạnh mẽ đối với mức độ hạnh phúc của chúng ta. Với bằng chứng là tinh thần khỏe mạnh chủ yếu do chất lượng các mối quan hệ của bạn với những người khác, bạn sẽ nghĩ rằng đây là một tâm điểm lớn trong cuộc đời của mọi người.

Không may là nhiều người vẫn tiếp tục dành phần lớn thời gian và sức lực để tích lũy của cải vật chất, trong khi chỉ dành cho việc tạo dựng các mối quan hệ một sự quan tâm bé nhỏ. Họ tiếp tục thắc mắc sao mình không cảm thấy hạnh phúc và viên mãn, cho dù họ đã rất thành công trong việc thu thập tài sản mà họ nghĩ sẽ đem lại sự thỏa mãn và hài lòng. Có ai đó đã nói với tôi rằng, có vẻ mọi người dành nhiều thời gian và nỗ lực cho việc chọn một căn nhà, một chiếc xe hoặc những mua sắm lớn khác, hơn là vào việc lựa chọn ai đó mà họ dự định, ít nhất vào thời điểm đó, chia sẻ thời gian cho đến hết cuộc đời.

Các mối quan hệ của chúng ta có thể đem lại các cung bậc tột cùng của xúc cảm, từ đỉnh cao say mê tới vực sâu tuyệt vọng. Dù việc

tìm kiếm, tạo ra và phát triển các mối quan hệ lành mạnh là công việc vô cùng to lớn nhưng phần thưởng mà nó đem lại lại rất xứng đáng với công sức bỏ ra. Chỉ có ít các bậc tu hành khổ hạnh có hạnh phúc thật sự. Hầu hết chúng ta đều khao khát có được những mối quan hệ thân mật với mọi người. Thân mật ở đây không liên quan tới quan hệ giới tính. Nó có nghĩa là kiểu quan hệ với ai đó mang tính tin cậy, với ai đó chúng ta có thể là chính mình và chia sẻ cởi mở những ước mơ, hy vọng, nỗi sợ hãi, niềm vui và nỗi buồn. Người ta nói rằng nếu bạn có được một người bạn thật sự trong đời, bạn nên coi mình là người may mắn. Theo Stephen Covey, chúng ta cần xây dựng lòng tin với các mối quan hệ của chúng ta bằng cách sử dụng "tài khoản ngân hàng xúc cảm". Mỗi lần chúng ta làm được điều gì đó để củng cố mối quan hệ của mình với ai đó, tức là chúng ta lại gửi được thêm tiền vào tài khoản của mình. Có nhiều cách để làm điều này. Lắng nghe người đó nói, có mặt khi người đó cần, giữ bí mật những điều người đó đã tin tưởng kể cho ta nghe, và ủng hộ những ước mơ và khát vọng của người đó, tất cả đều là cách để chúng ta xây dựng tài khoản đó. Những cách khác bao gồm: nhớ mọi điều về người đó, giữ cam kết, tôn trọng nhận xét và ý kiến của người đó cho dù chúng ta không đồng tình với họ, và thể hiện mối quan tâm thật sự đối với cuộc sống của người đó.

Khi tài khoản của chúng ta phát triển tốt, khi chúng ta đã xây dựng được mức độ tin cậy cao, mối quan hệ của chúng ta sẽ tự giải phóng khỏi các giới hạn thông thường của các tương tác hàng ngày với người khác. Vì lòng tin đã được xây dựng nên chúng ta sẽ trở nên trung thực theo những cách có thể sẽ không được tha thứ trong những mối quan hệ kém phát triển hơn. Bạn sẽ có cảm giác an toàn khi biết rằng mối quan hệ đó mạnh mẽ và có thể chịu được được những sự bất đồng, kể cả những bất đồng nảy lửa. Bạn sẽ dễ dàng đòi hỏi sự tha thứ từ một người bạn sau một cuộc tranh cãi hơn nhiều nếu bạn đã có được trải nghiệm tốt với người đó. Hãy thiết lập các mối quan hệ đôi bên cùng thỏa mãn đòi hỏi sự can đảm, cam kết, ý thức tự giác kỷ luật và sự thấu cảm. Mối quan hệ càng quan trọng thì càng nên dành nhiều thời gian để xây dựng tài khoản ngân hàng xúc cảm đó.

Một điều khiến tôi thật sự khó chịu là, khi ai đó tôi đã coi là bạn sa chân vào mối quan hệ tình cảm mới và hoàn toàn bỏ quên những người bạn trước khi mối quan hệ tình cảm này bắt đầu. Sau đó, khi mối quan hệ trở nên lạnh nhạt nhanh như khi nó bùng cháy, người đó gọi điện cho bạn và lại muốn bạn dành thời gian cho họ. Những người hành động như thế là những người phụ thuộc, không tin vào giá trị bản thân. Lúc tuyệt vọng, họ trao mình cho

người có ít hoặc không có gì trong tài khoản ngân hàng xúc cảm của họ và quên đi những người đã xây dựng tài khoản với họ. Nhanh chóng cạn kiệt tài khoản với những người đến sau này, họ ngạc nhiên khi thấy hành động của mình bị căm ghét và tài khoản của họ trống rỗng khi cố gắng thiết lập lại mối quan hệ.

Khi bạn bắt đầu một mối quan hệ, hãy tôn trọng những người có tài khoản dương trong ngân hàng của bạn. Bạn bè, gia đình, và ngay cả chú chó của bạn đều đã qua thử thách và có thứ tự ưu tiên đứng phía trước mối quan tâm mới của bạn. Hãy đem lại cho những người này điều họ đáng được hưởng và họ sẽ có mặt ở đó vì bạn. Đúng, xây dựng một mối quan hệ sẽ lấy bớt những người bạn và các sở thích khác, nhưng những người bạn thật sự sẽ chấp nhận và thấy hạnh phúc cho bạn. Khi mối quan hệ phát triển và tài khoản của người đó tăng, các bạn sẽ muốn dành thêm nhiều thời gian bên nhau. Điều này sẽ tạo ra nhu cầu được ưu tiên, dành thêm nhiều thời gian và nỗ lực cho việc xây dựng mối quan hệ chính yếu. Tuy nhiên, một phần của mối quan hệ chủ chốt và mạnh mẽ là sự tôn trọng tình bạn đã nuôi dưỡng họ trong quá khứ, bao gồm tôn trọng sự duy trì quyền của đối tác.

Lãng mạn không phải là thuốc chữa bách bệnh

Trong nhiều trường hợp, chúng ta không thể cưỡng lại sức cám dỗ của một mối quan hệ lãng mạn để trốn tránh cảm giác trống trải. Dù trong sâu thẳm, chúng ta thường biết rõ là chúng ta thích các giải pháp nhanh, dễ dàng và đem đến cảm giác thỏa mãn tức thời. Đi kèm với những tình huống như thế là sự quyến rũ, sôi nổi và hy vọng (mà sau này chúng ta nhận ra là giả tạo). Nỗi đau thường đến sau đó. Việc có người thỏa mãn các nhu cầu của chúng ta quyến rũ hơn nhiều so với ý tưởng tự mình xoay xở với thế giới nội tâm của chúng ta. Tự mình xoay xở sẽ mệt mỏi, nặng nhọc hơn. Đôi khi chúng ta không nhìn thấy các kết quả trước mắt và tiến trình thì dài và gian khổ. Không may là chúng ta thường phải trải qua nỗi đau do thất bại trong quan hệ trước khi chúng ta sẵn sàng bắt đầu hành trình xây dựng cái tôi tốt đẹp hơn.

Bắt đầu với chính mình

Điểm khởi đầu cho việc phát triển tất cả các mối quan hệ là mối quan hệ với chính bản thân chúng ta. Có thể nói nó là nguồn gốc của tất cả các mối quan hệ. Nếu chúng ta không làm những việc cần thiết để biến thế giới nội tâm thành một mảnh đất tốt lành, chúng ta sẽ không có cơ hội phát triển thế giới bên ngoài trở nên lành mạnh. Tất cả những việc xúc cảm chúng ta làm sẽ không

hiệu quả nếu chúng ta không quản lý tốt xúc cảm của mình. Trước khi chúng ta trở nên phụ thuộc lẫn nhau, chúng ta hãy trở nên độc lập. Một số người đi tìm người lấp chỗ thiếu hụt trong bản thân họ. Điều này hoàn toàn không có tác dụng. Trong các mối quan hệ, hai nửa sẽ không làm nên cái tổng thể. Chỉ có hai con người toàn diện, thực hiện tốt chức năng của mình mới tạo ra một mối quan hệ lành mạnh. Chắc chắn, mọi chuyện có thể diễn ra tốt đẹp khi thuận lợi nhưng khi có khó khăn, cũng như trong bất kỳ mối quan hệ nào, mọi thứ sẽ không xuôi chèo mát mái.

Các mối quan hệ lành mạnh tại nơi làm việc

Xây dựng các mối quan hệ bền vững là yếu tố quan trọng để dẫn tới thành công trong công việc cũng như trong cuộc sống riêng tư. Trong một vài năm qua, giới doanh nghiệp đã càng ngày càng quan tâm và coi trọng nhiều hơn các kỹ năng mềm hoặc các kỹ năng con người. Các nghiên cứu đều nhất quán chỉ ra rằng, khả năng hòa hợp với người khác là khía cạnh quan trọng nhất quyết định chúng ta sẽ thành công như thế nào tại nơi làm việc, thậm chí còn nhiều hơn nhiều so với các kỹ năng kỹ thuật. Phần lớn các công việc đều yêu cầu làm việc nhóm và kết hợp ở một cấp độ nào đó. Có rất ít công việc quy mô nhỏ và kỹ thuật cao đến mức không cần đến các kỹ năng con người để thành công. Ngay cả trong những công việc chúng ta coi là rất kỹ thuật như kỹ sư, thì những nhân viên thăng tiến thường là những người thể hiện tốt khả năng làm việc với những người khác.

Trong một vài năm qua, các chương trình lãnh đạo tại nơi làm việc sử dụng ngày càng nhiều các lý thuyết và đào tạo về trí tuệ xúc cảm để phát triển kỹ năng con người cho các nhà lãnh đạo hiện tại và tương lai của họ. Một tư vấn viên đã nói rất hay như thế này: "Không thiếu người quản lý nhưng lại thiếu trầm trọng các nhà lãnh đạo." Các kỹ năng phối hợp rất cần thiết cho nhân viên ở tất cả các cấp độ của một tổ chức, chúng lại càng quan trọng đối với các nhà lãnh đạo giỏi.

Lãnh đạo tích cực

Trong cuốn sách Trí tuệ xúc cảm – Ứng dụng trong công việc, Daniel Goleman phân tích một nghiên cứu do Hải quân Mỹ thực hiện về phong cách của những sỹ quan chỉ huy.

Các lãnh đạo cấp cao có thể cân bằng phong cách cá nhân dẫn hướng con người với vai trò chỉ huy quyết định. Họ không ngần ngại nhận trách nhiệm, có mục đích, quyết đoán và chuyên

nghiệp. Nhưng sự khác biệt lớn nhất giữa các nhà lãnh đạo trung bình và xuất sắc là ở phong cách xúc cảm. Những nhà lãnh đạo hiệu quả nhất thường tích cực và thân mật hơn, gây ấn tượng và biểu lộ xúc cảm nhiều hơn, ấm áp và hòa đồng hơn (bao gồm cả việc cười nhiều hơn), thân thiện và dân chủ hơn, hợp tác, dễ mến hơn và "vui vẻ bên nhau" hơn, biết khen ngợi và đáng tin cậy hơn, và thậm chí, dịu dàng hơn những người lãnh đạo bình thường.

Khi nghiên cứu về mức độ hài lòng của nhân viên trong các tổ chức, sự bất mãn với cách lãnh đạo là nguyên nhân phổ biến nhất khiến các nhân viên bỏ việc. Lãnh đạo có khả năng ảnh hưởng rất lớn đối với nhân viên dưới quyền theo cả cách tích cực lẫn tiêu cực. Các nhà lãnh đạo hiệu quả có thể sử dụng các kỹ năng con người để khuyến khích, tạo động lực và có được nhiều thành quả nhất từ nhân viên của mình, trong khi những nhà lãnh đạo thiếu hiệu quả có thể khiến tinh thần lao động và năng suất tụt dốc. Nhận thấy điều này ảnh hưởng tới các nhân viên cấp dưới, các tổ chức đang nhấn mạnh hơn việc phát triển các kỹ năng con người ở tất cả các cấp lãnh đạo một cách có hiệu quả.

Dịch vụ khách hàng

Southwest Airlines có lịch sử lâu dài phát triển các kết nối xúc cảm mạnh mẽ giữa nhân viên, tổ chức và khách hàng. Có rất nhiều chuyện kể về việc nhân viên của hãng hết sức cố gắng giúp đỡ khách hàng. Một trường hợp là một nhân viên đưa một nữ khách hàng bị kẹt tới chỗ chị gái mình ở qua đêm. Một ví dụ nữa là trường hợp một cụ già, vừa xuất viện, bị chị dâu bỏ rơi, bắt chuyến bay tới gặp gia đình mình vào đêm Giáng sinh. Vì chuyến bay đó bị hủy nên nhân viên đã dùng tiền của công ty lấy cho ông một phòng khách sạn và trả tiền đi lại cho ông cụ. Bằng cách đảm bảo rằng ông cụ có thể bắt chuyến bay sớm nhất vào ngày hôm sau, họ cho thấy tinh thần Giáng sinh thật sự. Đây là phong cách dịch vụ khách hàng giúp Southwest Airlines có được những khách hàng trung thành.

Robin Sharma, trong cuốn Greatness Guide Book 2 (Tạm dịch: Cẩm nang cho những điều vĩ đại 2) nói về việc tạo ra các kết nối xúc cảm với khách hàng. Trong khi nhiều doanh nhân nghĩ rằng, họ đang đấu tranh để giành được một phần những gì khách hàng của họ chi dùng thì Sharma cảm thấy rằng những gì họ đang thật sự theo đuổi là một phần của sự tín nhiệm về xúc cảm của khách hàng. Sử dụng những ví dụ từ những thứ ông gắn bó, như cà phê Cô-lôm-bi-a và quần jean Levi, ông đã đưa ra bằng chứng hết sức thuyết phục là khách hàng mua hàng là họ tạo ra một kết nối xúc

cảm với một sản phẩm hoặc một tổ chức. Ông tranh luận rằng nếu các công ty có thể tạo ra kiểu kết nối này với khách hàng, họ sẽ không bị ảnh hưởng bởi mức giá hời hơn của các đối thủ cạnh tranh, những công ty như thế sẽ không chỉ sống sót mà còn phát triển thịnh vượng trong mọi điều kiện.

"Hãy khiến mình cần thiết với một ai đó. Và đừng làm cho cuộc đời trở nên khó khăn với bất kỳ ai."

– RALPH WALDO EMERSON, NHÀ VIẾT LUẬN, TRIẾT HỌC VÀ NHÀ THƠ MỸ –

Câu chuyện của Eric

Một chiều cuối tuần, Eric và Brad ngồi chơi cờ tại một quán cà phê ở địa phương. Cả hai đều vừa bước vào độ tuổi tứ tuần và trước đây học cùng nhau. Về học lực, cả hai đều xuất sắc, tốt nghiệp trong nhóm 10% dẫn đầu lớp. Với ai không có thêm thông tin, đây sẽ là hai người bạn học cũ đang dành chút thời gian cho nhau. Bức tranh này hoàn toàn không chính xác.

Duy nhất một điều Brad sẵn lòng làm với Eric là chơi cờ và anh cũng chỉ làm thế vì nghĩa vụ. Brad không phải là bạn của Eric; thực tế, Eric không có bạn – chỉ có những người quen biết mới có thể chịu đựng anh đủ lâu để chơi với anh một ván cờ. Eric và Brad khác nhau một trời một vực cho dù họ tốt nghiệp từ cùng một trường và về cơ bản có cùng mức điểm số và tiềm năng. Eric vẫn phải sống nhờ vào chương trình trợ cấp của chính phủ và một khoản thừa kế nho nhỏ trong phần lớn tuổi trưởng thành của mình. Sau khi tốt nghiệp, anh cũng có làm một vài công việc, cũng có việc kéo dài được vài năm. Tuy nhiên, đó không phải những việc đòi hỏi anh phải dùng khả năng trí óc.

Vấn đề là Eric hoàn toàn không có các kỹ năng con người. Anh ta quá tôn thờ bản thân và tin rằng mình thông minh hơn hết thảy mọi người. Không phải là người kín tiếng, lúc nào anh ta cũng bảo người khác phải sống cuộc đời của họ như thế nào. Vì rất thành thạo kỹ thuật trong công việc nên anh luôn cảm thấy mình thông minh hơn người giám sát và không ngần ngại nói với họ điều đó. Rõ ràng là điều này không giúp anh có được nhiều bạn trong số các giám sát viên và đồng nghiệp, và kết cục anh bị đuổi khỏi hầu hết những công việc anh có được. Trong khi anh chỉ có thể làm bạn với mọi người trong một khoảng thời gian ngắn với khả năng gây ấn tượng với mọi người nhờ kiến thức rộng, mọi người nhanh chóng không muốn quan hệ với anh. Khi anh nhìn thấy mọi người

đi lại với những người khác, anh đưa ra những nhận xét thô lỗ và mỉa mai. Điều này càng khiến anh tự xa lánh mọi người thêm. Eric hầu như không quan tâm tới cuộc sống của những người quanh mình và chỉ nói về bản thân khi nói chuyện. Ngay cả khi anh cố khen ai đó, anh cũng cố biến nó thành một lời nhục mạ. Anh ta thường nói những câu như: "Đó là một chiếc áo đẹp cho một kẻ thua cuộc." Không cần phải nói, điều này không đem lại cho anh nhiều người bạn.

Vài năm trước, sau nhiều năm thất nghiệp, Eric đi đào tạo và sẵn sàng bắt đầu một sự nghiệp mới. Anh nhận được việc tại một thành phố khác. Những người biết anh đã đặt cược xem bao lâu thì anh ta sẽ trở lại. Người đánh cược hai tuần đã thắng. Kết quả dễ dàng có thể dự đoán được. Chỉ một vài ngày Eric đã bắt đầu chỉ bảo ông chủ mới của mình phải điều hành công việc kinh doanh như thế nào. Ông chủ của anh không tiếp nhận lời khuyên và trong vòng hai tuần đã sa thải anh.

Eric hiểu rất ít về tình thế của mình và không thấy rằng mình có vấn đề mà là tất cả những người khác đều "kém cỏi". Nhiều người biết Eric tin rằng anh đang phải chịu một kiểu rối loạn tính cách. Dù trường hợp của Eric khá hiếm, có thể bạn cũng biết những người giống anh.

Sau đó Eric có được chút thức tỉnh. Anh tham dự đám tang của một đồng nghiệp cũ tên là Greg từng làm cùng với anh sau khi tốt nghiệp. Dù họ không là bạn theo nghĩa thông thường, họ vẫn liên lạc và có chung sở thích phàn nàn và hạ thấp người khác. Eric thấy choáng váng khi thấy có quá ít người tại tang lễ của Greg. Trò chuyện qua với một người đưa tang khác, anh biết Greg không được yêu thích cho lắm và rất ít bạn. Thật buồn làm sao khi Eric chợt nghĩ rằng mình và Greg có nhiều điểm tương đồng nhau. Anh đưa ra viễn cảnh về đám tang của chính mình, với rất ít người tham dự, nếu anh tiếp tục cuộc đời mình theo cách anh đang làm.

Ban đầu, anh cảm thấy khá trầm uất và giận tất cả những người anh cho là quá ngu ngốc đến nỗi không thể nhận ra tầm nhìn và thiên tài của anh. Tuy nhiên, anh không thể ảo tưởng lâu khi nhận ra rằng, mình cần thay đổi thật sự. Một cách miễn cưỡng, anh đi tới kết luận là mình cần sự giúp đỡ. Giống viễn cảnh của Ebenezer về Marley, viễn cảnh về đám tang đơn độc của Greg tiếp tục trở lại ám ảnh anh. Anh nhận ra, cũng giống những người khác, anh cũng mong ước có những người bạn để đôi khi hẹn hò, và thậm chí có một người bạn gái chính thức.

Một trong những điều đầu tiên Eric có thể thay đổi là kiềm chế những lời nhận xét cay độc mỉa mai với mọi người mỗi khi anh không đồng ý với bất kỳ điều gì họ nói. Theo thời gian, anh nhận thấy rằng mặc dù những người quen cũ vẫn xa lánh anh nhưng không còn có vẻ là họ nóng lòng muốn tránh sự hiện diện của anh. Khen và ủng hộ người khác với Eric thật là khó. Điều này không tự nhiên đến với anh và anh đã phải lên kế hoạch cho nỗ lực tìm ra những điều hay để nói với mọi người. Ban đầu, tất cả những gì anh có thể làm là tránh gây khó chịu và thể hiện mình tiêu cực. Khi dần dần có thể tự phá bỏ thói quen này, anh thấy dễ tập trung hơn vào những điều tích cực.

Một trong những khó khăn Eric gặp trong việc tìm việc là anh thường tiêu cực và châm biếm ngay cả trong lúc phỏng vấn. Điều này khiến anh gần như chắc chắn không được nhận việc. Ở thời điểm này, Eric đã làm việc được tròn sáu tháng. Dù đây vẫn chưa có vẻ là một khoảng thời gian dài nhưng với Eric thì đã là một kỷ lục và cho thấy anh đã có thể kiếm chế được những xu hướng phá hoại nhất của mình.

Có một hôm ông chủ của anh tới gặp anh và buộc tội anh đã phạm phải một lỗi nào đó. Vì một đồng nghiệp của anh mới là người làm vào thời gian đó chứ không phải Eric, nên rõ ràng người chủ này đã nhầm lẫn. Nếu là Eric trước đây, anh sẽ nổi đóa và gọi ông chủ của mình bằng những danh xưng xúc phạm và có thể là đã bị sa thải. Nhưng thay vì thế, Eric, không một chút thù địch hay giận dữ, bình tĩnh giải thích cho ông chủ của mình rằng mình không làm việc trong khoảng thời gian đó. Với Eric, đây là một bước lớn trong quá trình thay đổi của mình và anh cảm thấy bình tĩnh và tự tin cho tới hết tuần.

"Đừng bảo vệ mình bằng hàng rào, mà hãy bằng những người bạn."

– TỤC NGỮ SÉC –

Kỹ thuật gia tăng các mối quan hệ lành mạnh

Ø Chọn một người tại nơi làm việc, tại một câu lạc bộ hoặc một môi trường xã hội bạn muốn biết rõ hơn. Mỗi khi bạn nói chuyện với người này, hãy tập trung nhớ một hoặc hai điều về cuộc đời của người này mà với họ là quan trọng. Hãy viết lại ngay sau đó nếu bạn thấy khó nhớ. Khi gặp lại người này, hãy hỏi về những điều đó.

Ø Ghi nhớ những ngày và sự kiện quan trọng trong đời những người thân thiết với bạn, như sinh nhật và các lễ kỷ niệm. Viết lại vào một cuốn sổ chỉ chuyên dùng cho mục đích này. Nếu bạn không gặp họ vào những dịp đó, hãy gửi thiếp cho họ hoặc gọi điện cho họ.

Ø Hỏi mọi người về bản thân họ. Đừng lo lắng rằng bạn đang tọc mạch vào đời tư của họ (tất nhiên, là trong chừng mực) vì mọi người thích nói về bản thân.

Ø Khi nói chuyện với mọi người, hãy chú ý tới lượng thời gian bạn nói và lượng thời gian bạn nghe. Nếu bạn thấy mình nói quá nửa thời gian, hãy cố gắng giảm nói và dành thêm nhiều thời gian để nghe.

Ø Làm những hành động tốt bụng không nhân dịp gì cả. Tại văn phòng, hãy bất ngờ thết đãi mọi người không nhân dịp đặc biệt gì cả. Hãy tặng hoa cho người yêu, bạn đời, bạn gái, hoặc bạn trai mà không nhân dịp gì đặc biệt. Đánh dấu việc này lên lịch ở nơi làm việc hoặc ở nhà để bạn có thể nhớ cho đến khi nó trở thành bản chất của bạn.

Ø Khi ai đó thân thiết với bạn trải qua thời kỳ khó khăn, do mất đi một người thân yêu hoặc vì bất kỳ lý do gì, hãy gọi điện và đề nghị giúp đỡ họ.

12

TRÁCH NGHIỆM XÃ HỘI

"Bạn không có mặt trên đời để kiếm sống. Bạn sinh ra là để khiến thế giới được đầy đủ hơn, với viễn cảnh rộng lớn hơn, với tinh thần hy vọng và thành tựu đẹp đẽ hơn. Bạn có mặt trên đời là để làm thế giới thêm giàu có. Bạn sẽ tự làm nghèo bản thân mình nếu bạn quên mất mục đích này."

– WOODROW WILSON, CỰU TỔNG THỐNG MỸ –

Bạn có thể tưởng tượng ra một thế giới mà mọi người đều chỉ quan tâm tới lợi ích của chính bản thân mình không? Hãy cố hình dung ra một thế giới mà không ai quan tâm tới bất kỳ ai khác. Quả là đáng sợ, phải vậy không? Tôi thấy khó có thể hình dung ra một nơi như thế. Và khi tôi tưởng tượng ra những băng nhóm bạo lực, sẵn sàng giết bất kỳ ai cản đường chúng, hoặc những tên cướp biển, tồn tại trong cùng băng nhóm chỉ vì khi là một nhóm chúng có thể trở nên giàu có nhanh chóng hơn khi chúng đứng độc lập. Nhưng, ngay cả trong những băng nhóm này, tôi vẫn hình dung hẳn phải có ít nhiều sự quan tâm lẫn nhau, bên trên những món lợi trước mắt.

Tôi chắc chắn bạn đã quen với câu nói của John Donne, tác giả người Anh thế kỷ XVII, đại ý là: "Một cánh én không làm nên mùa xuân." Nó bao hàm trong đó bản chất của quan niệm về trách nhiệm xã hội. Tất cả chúng ta đều hiện diện trên trái đất này và việc chúng ta làm hoặc không làm ảnh hưởng tới rất nhiều người quanh ta. Chúng ta có trách nhiệm xã hội khi chúng ta tự coi mình là một phần của điều gì đó lớn lao hơn bản thân chúng ta. Những người có trách nhiệm xã hội có ý thức làm thế giới trở nên tốt đẹp hơn.

Tầm quan trọng của cộng đồng

Robin Sharma nói rằng, một dấu hiệu của những tổ chức vĩ đại là khả năng xây dựng những cấu trúc cho phép mọi người cảm thấy an toàn và được tôn trọng vì đóng góp và tính độc đáo của họ. Những tổ chức này có thể đánh trúng nhu cầu cơ bản nhất phù hợp với điều lớn lao hơn bản thân mỗi người. Đây chính là một phần bên trong của bản chất con người.

Có thể phần lớn chúng ta đều không cảm thấy chúng ta có tác động trực tiếp đối với thế giới. Vì dù sao chúng ta cũng không phải những nhà lãnh đạo thế giới, nắm trong tay số phận của hàng triệu người. Như Mẹ Teresa từng nói: "Chúng ta không thể làm những việc vĩ đại, chúng ta chỉ có thể làm được những việc nhỏ theo cách vĩ đại mà thôi." Tuy nhiên, chúng ta thật sự có ảnh hưởng tới thế giới nhỏ bé của chính mình, tới cộng đồng chúng ta đang sinh sống? Bằng cách góp phần cải thiện môi trường của chính mình, chúng ta đã, bằng cách nào đó, làm thế giới của mình trở nên tốt đẹp hơn. Huấn luyện viên bóng đá tình nguyện dành hàng giờ động viên và truyền cảm hứng cho các cầu thủ, có thể sẽ không bao giờ biết sự thay đổi mình đã làm cho cuộc đời những cầu thủ trẻ tuổi. Hãy nghĩ tới những điều bạn đã làm trong đời, điều sẽ là không thể nếu không có ai đó sẵn lòng cống hiến thời gian cho bạn.

Những tổ chức tuyệt vời như Girl Scouts, Boy Scouts, và Big Brothers chỉ là một vài trong số rất nhiều tổ chức giúp định hình các thế hệ tương lai. Tất cả tổ chức đó đều phụ thuộc vào những người sẵn lòng đóng góp thời gian hoặc nguồn lực để đem lại điều tốt đẹp chung cho mọi người. Ở một cấp độ khác, trách nhiệm xã hội có nghĩa là tôn trọng quyền của người khác và tuân thủ luật pháp. Nó có nghĩa là chúng ta phải làm phần việc của mình để bảo vệ môi trường. Dù để làm được điều đó cần phải có thời gian, và chúng ta thường không nhận được những lợi ích trực tiếp từ bên ngoài.

Dù thông qua hoạt động tình nguyện hay công việc được trả công thì nó cũng cho thấy là những công việc giúp được người khác khiến chúng ta cảm thấy mãn nguyện và hạnh phúc. Tom W. Smith, người chỉ đạo cuộc Điều tra Xã hội Tổng quát (GSS) tại Trung tâm Khảo cứu Dư luận Quốc gia Mỹ, Đại học Chicago phát hiện ra rằng, những người báo cáo mức hạnh phúc và thỏa mãn cao nhất là những người làm công việc phục vụ người khác. Lợi ích của việc giúp đỡ người khác là vô cùng to lớn. Một trong những cách tự điều trị dành cho người đang phải đối phó với cảm giác chán nản được biết đến nhiều nhất, là giúp đỡ những người khác. Một nhà trị liệu đã khuyên các bệnh nhân đang cảm thấy

buồn chán, hãy tìm ai đó cảm thấy tồi tệ hơn họ và làm người đó vui lên.

Vì chúng ta thường sống theo những gì chúng ta nghĩ, nên nếu chúng ta nghĩ tới những điều đang thiếu thì chúng ta sẽ buồn bã. Có thể khó thay đổi suy nghĩ của mình từ những gì chúng ta không có tới các suy nghĩ về lòng biết ơn. Có một cách để làm được điều này là tìm ai đó cần giúp đỡ và giúp đỡ họ. Điều này sẽ giúp chúng ta thấy rằng, bất kể hoàn cảnh thế nào, vẫn luôn có những điều chúng ta thấy biết ơn. Giúp đỡ không nhất thiết phải liên quan tới con người. Nếu chúng ta là những người yêu động vật thì dành thời gian với một con cún con vô chủ cũng có thể đem lại cho chúng ta cảm giác thỏa mãn và hạnh phúc.

Dù làm tình nguyện vẫn luôn là một phần trong cuộc sống của tôi, nhưng tôi đặc biệt tham gia nhiều hơn trong suốt quãng thời gian thất nghiệp. Đó là một thời điểm khó khăn với tôi. Bước ra ngoài và giúp những người kém may mắn hơn làm trí óc của tôi không bị ám ảnh bởi các vấn đề của mình nữa và làm tôi cảm thấy rằng mình đang đóng góp một cái gì đó đáng giá cho xã hội. Là người ủng hộ mạnh mẽ việc mọi người làm tình nguyện, tôi vẫn cảm thấy nó đặc biệt quan trọng với những ai thấy mình vô ích.

Có rất nhiều cá nhân cống hiến cả đời mình để phục vụ người khác nhưng Mẹ Teresa và Albert Schweitzer có lẽ là hai ví dụ nổi tiếng nhất. Mẹ Teresa dành cả quãng đời thanh xuân của mình để giúp những người nghèo tuyệt vọng nhất trên thế giới tại những khu ổ chuột ở thành phố Calcutta. Albert Schweitzer, một bác sỹ tài năng, chọn dành cuộc đời của mình giúp xóa bỏ bệnh tật ở châu Phi và xây dựng một phòng khám mà ngày nay vẫn đang tiếp tục công việc ông bắt đầu.

Jimmy Carter, sau khi thất bại trong cuộc tranh cử với Ronald Reagan, đã phải trải qua một giai đoạn khó khăn. Mất đi vị trí quyền lực và sự chú ý vẫn luôn là một tình thế khó chấp nhận cho những ai đã từng nắm giữ cương vị cao và nhiều trách nhiệm, nhưng Jimmy Carter tìm thấy ý nghĩa trong việc giúp đỡ người khác. Ông trở thành người phát ngôn cho Habitat for Humanity, một tổ chức phi chính phủ, xây nhà giá rẻ cho những người nghèo. Những người trong gia đình Carter không chỉ là một trong những nhà hảo tâm có tiếng nhất của tổ chức Habitat for Humanity, mà họ còn thường xuyên đi khắp đất nước và trực tiếp giúp công việc xây dựng. Gia đình Carter rất năng động và đều tham gia sâu vào công việc của cộng đồng.

Những phẩm chất của một người giúp đỡ

Những người giành điểm cao trong lĩnh vực trách nhiệm xã hội cũng thường có khả năng thấu cảm cao. Họ nhạy cảm trước nhu cầu của người khác và có nội lực cống hiến mạnh mẽ. Họ cũng thường biết ơn về những điều họ được cuộc đời ban tặng và muốn chia sẻ điều đó. Nhìn chung, những người này đều hạnh phúc và lạc quan, tới mức họ thường suy nghĩ những điều tốt nhất về người khác. Một hình mẫu chung nữa về những người tình nguyện là bản thân họ cũng đã từng trải qua một khó khăn hay một khủng hoảng nào đó.

Trách nhiệm xã hội là đặc điểm dễ nhận thấy nhất trong các đặc điểm trí tuệ xúc cảm để đánh giá con người, vì nó hữu hình và công khai. Đây là một trong những đặc điểm, xét về tổng thể, phụ nữ thường đạt được điểm số cao hơn. Một trong những cách giải thích là trong suốt lịch sử, vai trò trông nom nhà cửa và chăm sóc gia đình vẫn là thiên chức của người phụ nữ. Điều này làm tăng khả năng nuôi dưỡng của phụ nữ và khiến họ có nhiều ưu thế hơn trong các việc chăm sóc truyền thống như nghề điều dưỡng. Đàn ông, dù truyền thống được dạy không được bày tỏ xúc cảm và định hình vai trò để không nuôi dưỡng người khác, nhưng cũng đang dần trở nên cởi mở hơn trong những lĩnh vực này. Các tổ chức như Mankind Project khuyến khích nam giới bày tỏ và chia sẻ xúc cảm, chăm lo lẫn nhau và đóng góp cho cộng đồng của mình.

Dù các cá nhân quên mình cho cộng đồng vẫn luôn là những anh hùng thầm lặng trên thế giới, nhưng các tổ chức đang ngày càng tham gia sâu hơn vào hoạt động đóng góp cho cộng đồng của họ. Một công ty xây dựng lớn, trong vài năm qua, đã trả toàn bộ lương cho những thương nhân được họ thuê làm cho một dự án của tổ chức Habitat for Humanity.

Một trong những lợi ích của việc giúp đỡ người khác là làm tăng nhận thức về những điều có trong cuộc sống mà chúng ta có thể thấy biết ơn. Tiến sỹ Michael McCullough tại trường Đại học Miami thấy rằng, những người có cảm giác biết ơn thường có nhiều sức sống và tinh thần lạc quan hơn, phải chịu ít sự căng thẳng hơn và có ít hơn các giai đoạn trầm cảm so với số trung bình của toàn xã hội. Tiến sỹ Robert Emmons của trường Đại học California, Davis tiến hành một nghiên cứu đối với những người ghi nhật ký, trong đó theo dõi những điều họ thấy biết ơn. Ông thấy rằng nhóm người này có sức khỏe tốt hơn, lạc quan hơn, luyện tập thường xuyên hơn và cảm thấy mình hạnh phúc hơn

những người không ghi nhật ký như họ.

"Chúng ta có xu hướng đánh giá thành công bằng danh mục lương hoặc kích cỡ ô tô thay vì bằng chất lượng phục vụ và mối quan hệ với mọi người."

– MARTIN LUTHER KING, CON –

Ngôi nhà được xây bằng tình yêu

Southwest Airlines là ví dụ của việc đền đáp lại cộng đồng thông qua chương trình nhà ở Ronal McDonald. Được Tiến sỹ Audrey Evan và cầu thủ Fred Hill của đội Philadelphia Eagles, có con gái bị bệnh máu trắng, thành lập năm 1984, chương trình nhà ở này cung cấp chỗ ở, tình thương và hỗ trợ cho các gia đình có con phải nằm viện. Kể từ đó chương trình không ngừng mở rộng và Quỹ Từ thiện Nhà ở Ronald McDonald đã cung cấp một loạt các dịch vụ cải thiện sức khỏe mang đến sự tốt lành cho trẻ em trên toàn cầu và đã trở thành một trong các tổ chức phi lợi nhuận lớn nhất thế giới. Ở tất cả những nơi Southwest có mặt, nhân viên và gia đình của họ dành hàng giờ thăm nom, nấu ăn và an ủi những đứa trẻ và gia đình. Bắt đầu từ Houston, các nhân viên hàng tháng đều nấu bữa tối tại Khu nhà Ronald McDonald ở địa phương. Điều này khởi động thói quen cho nhân viên nấu bữa tối trong tháng Sáu và tháng Mười một hàng năm ở tất cả các khu nhà trong hệ thống của Southwest. Tonda Montague, giám đốc quan hệ nhân viên, kể chuyện đặc biệt cảm động về mối quan hệ giữa một cô bé bị bệnh máu trắng và nhân viên Southwest.

Do tham gia chương trình Nhà ở Ronald McDonald, tôi là một trong những nhân viên được yêu cầu tham gia bộ phận tuyển truyền quay phim tại Nhà ở Ronald McDonald ở Fort Worth. Ngày hôm đó, tôi đã gặp người dạy tôi nhiều nhất về cuộc sống – người chạm được vào trái tim tôi và làm tôi nhận ra niềm vui thích mà một người có thể trải nghiệm là chia sẻ với những người khác và nhận được nhiều nhất từ cuộc sống bấp bênh mỗi ngày.

Tôi vẫn ngạc nhiên là mình đã học được nhiều điều đến thế từ một cô bé năm tuổi ùa vào cuộc đời tôi ngày hôm đó. Chúng tôi nhanh chóng trở thành bạn, và trong suốt ba năm sau đó, chúng tôi thật sự học được từ nhau rất nhiều điều. Một điều Shea dạy tôi là không bao giờ thấy buồn – cô bé quá can đảm để có thể cảm thấy điều đó. Với Shea, mỗi ngày là một bữa tiệc của cuộc sống.

Tôi tới thăm cô bé thường xuyên tại Bệnh viện M.D. Anderson, và

dù rất đau đớn, cô bé luôn hỏi về những người bạn của mình ở Southwest. Chúng tôi tổ chức sinh nhật lần thứ sáu, bảy và tám cho cô tại Khu Nhà Houston Ronald McDonald. Tôi sẽ không bao giờ quên thời điểm trao cho gia đình cô bé tấm séc từ thiện 3.000 đô-la của các nhân viên Southwest và khi họ lái xe đi, Shea kêu lên: "Xin cảm ơn vì hàng triệu đô-la." Hay thời điểm cô bé chạy vòng quanh bàn khi các nhân viên cơ khí Houston tặng cho cô một chiếc xe đạp. Cô bé rất cảm kích những gì chúng tôi làm cho cô.

Từ trong tim, tôi không bao giờ tin rằng cô bé sẽ rời bỏ chúng tôi. Và thật sự cô bé chưa bao giờ rời xa chúng tôi vì tôi luôn cảm thấy sự có mặt của cô bé mỗi ngày.

"Cách tốt nhất để làm mình vui là làm người khác vui."

– MARK TWAIN, NHÀ VĂN MỸ –

Câu chuyện của Rachel và Ed

Cuộc sống của Rachel và Ed rất sôi động. Các ngày trong tuần, giữa các giờ tập bóng đá, các buổi học nhảy và học nhạc cho các con, họ liên tục di chuyển từ sáng sớm cho tới tối muộn. Dù có một thời gian biểu bận rộn, họ vẫn có thời gian dành cho riêng mình bên cạnh thời gian dành cho gia đình bé nhỏ. Khi được hỏi điều gì khiến họ làm được như vậy, cả hai đều nhất trí rằng họ muốn những đứa con của mình trân trọng những gì chúng có và có ý thức chia sẻ, quan tâm tới những người kém may mắn hơn. Ed thích chơi bóng đá và đã từng là cầu thủ ngôi sao của trường phổ thông. Kể từ khi hai cậu con trai cũng chơi bóng đá, anh quyết định rằng mình sẽ đề nghị được làm huấn luyện viên cho đội bóng của một trong hai đứa. Rachel, giữa thời gian đưa đón hai đứa nhỏ, vẫn có thời gian mang thức ăn tới cho những người già ốm đau tàn tật hai lần mỗi tháng.

Khi con cái đã trưởng thành và ra ở riêng, Rachel và Ed tiếp tục tham gia nhiệt tình vào các hoạt động từ thiện. Vì công việc kinh doanh của Ed khá thành công nên họ không phải lo về tài chính. Thông qua các tổ chức khác nhau, họ bắt đầu quá trình quyên góp các thiết bị trường học và quần áo cho những đứa trẻ ở các nước thuộc thế giới thứ ba. Ed và Rachel đi lại nhiều lần tới một quốc gia Trung Phi được lựa chọn và tự mình mang đồ quyên tặng tới cho những đứa trẻ tại ngôi trường họ chọn lựa. Một trong những kỷ niệm trìu mến nhất trong những chuyến đi này là nụ cười vui thích trên gương mặt của những đứa trẻ khi chúng bất ngờ nhận

được những món quần áo sạch sẽ.

Tuy nhiên, trách nhiệm xã hội của Ed không dừng lại ở cuộc sống riêng tư của anh. Công ty anh đóng góp cho cộng đồng ở quy mô lớn. Là công ty xây dựng với hơn 20 nhân viên, họ có thể đảm nhận mỗi năm xây một ngôi nhà theo chương trình Habitat for Humanities. Mỗi nhân viên được nghỉ một ngày trong một tháng và vẫn được trả lương để phục vụ cộng đồng. Công ty cũng quyên góp nhiều nguyên vật liệu và sử dụng thiết bị của mình cho dự án. Ed cũng khuyến khích các nhân viên và gia đình họ cống hiến thời gian và rất nhiều người trong số họ đã hưởng ứng. Dù công việc kinh doanh của anh nổi tiếng là có doanh thu cao nhưng công ty nổi tiếng hơn vì có đội ngũ nòng cốt là những nhân viên trung thành, làm việc lâu dài, và là một nơi làm việc tuyệt vời.

Ed và các con trai có cách phỏng vấn không chính thức các ứng viên xin việc. Họ thường yêu cầu người được phỏng vấn dành một chút thời gian để tự giới thiệu mình với các nhân viên của công ty và nói chuyện phiếm trong vài phút để tìm hiểu xem họ làm gì. Trong lúc đó, Ed và các con trai sẽ đi chỗ khác và nói với ứng viên đó rằng họ sẽ quay trở lại trong khoảng nửa tiếng. Ứng viên không biết rằng mình được huấn luyện trong các hoàn cảnh mô phỏng tình huống làm việc mà họ sẽ phải nỗ lực để có thể tự mình đạt được điều gì đó, điều mà sẽ dễ làm hơn nếu họ có sự giúp đỡ.

Sau đó, các nhân viên sẽ báo cáo lại với Ed và các con trai anh về việc ứng viên đó có phải là người đề xuất giúp đỡ hay không và phản ứng nhanh thế nào trước nhu cầu cần giúp đỡ của nhân viên đó. Ví dụ, một thợ điện sẽ cố gắng hết sức để đặt một tấm ván vào đúng chỗ, công việc sẽ dễ dàng và nhanh hơn nếu có người giúp. Ứng viên nào nhanh chóng giúp nhân viên kia sẽ là người có thể được nhận nhất. Các tình huống cũng được thiết lập để trông có vẻ ai đó vô tình đánh rơi hoặc mất thứ gì đó. Nhìn thấy món đồ đó, ứng viên sẽ nhặt và đưa lại cho người đánh rơi hay lờ đi vì đó không phải trách nhiệm của mình và họ cũng không bị ảnh hưởng trực tiếp gì. Dù các tình huống này có vẻ nhỏ nhặt và không mấy ý nghĩa với chúng ta thì với Ed và gia đình anh phản ứng của ứng viên với những tình huống được dàn dựng này cho thấy cấp độ quan tâm đến xu hướng làm việc nhóm và quan tâm tới những người khác. Dù vẫn có các vấn đề khác nảy sinh với những nhân viên sau khi tuyển dụng thì hầu như lúc nào họ cũng tuyển được những người chăm chỉ, làm việc nhóm tốt, có trách nhiệm và biết bù đắp lại cho cộng đồng.

Rachel mất vài năm trước, sau khi chống chọi với căn bệnh ung

thư vú một vài năm. Ed vẫn khỏe manh và hoạt bát, tiếp tục làm công việc chiếm phần lớn cuộc đời họ. Anh cảm thấy rất may mắn là mình vẫn có thể đóng góp vì nó giúp anh đối mặt được với mất mát của mình. Nó cũng cho anh mục đích và ý nghĩa sống. Gần đây anh dành hai tháng ở Somali giúp xây dựng một ngôi trường. Cameron, con trai Ed, tiếp quản công ty của gia đình, Ed có thêm nhiều thời gian để làm công việc từ thiện khiến anh cảm thấy mãn nguyện. Cameron tiếp tục truyền thống phục vụ cộng đồng, một công việc có ý nghĩa rất quan trọng đối với cha anh. Thỉnh thoảng, khi dành được chút thời gian trong lịch làm việc bận rộn, anh lại cùng cha mình đi thực hiện các sứ mệnh cứu trợ ở nước ngoài. Với Cameron, đây là những khoảng thời gian gắn bó để hai người họ có thể ở bên nhau. Ed hoàn toàn bối rối khi nghĩ đến việc những người khỏe mạnh ở tuổi ông (giờ đây ông đã 73 tuổi) làm thế nào để có thể chịu đựng việc đi lại loanh quanh và hầu như chẳng làm gì ngoại trừ việc già đi, trong khi có quá nhiều điều cần làm trên thế giới này.

Ed nói với vẻ rất tự hào về những đứa con của mình. Ông kể cho mọi người nghe họ đang làm tốt công việc của mình như thế nào. Gần đây, ông tới dự một lễ trao giải do thành phố nơi họ sống tài trợ. Sarah, cô con gái út của ông đang làm y tá, được trao giải cho công việc phục vụ các cư dân trong thành phố. Đó là một khoảnh khắc rất đặc biệt đối với Ed, khoảnh khắc ông ước ao Rachel còn sống để chứng kiến.

"Hãy làm những điều thật sự tốt, trước tiên là với bản thân mình, sau đó mới tới những người khác."

– JOHN LANCASTER SPALDING, GIÁM MỤC CÔNG GIÁO LA MÃ –

Kỹ thuật gia tăng trách nhiệm xã hội

Ø Thường xuyên dành thời gian cho một việc đáng giá nào đó mà bạn chọn. Quyết định xem bạn có thể dành bao nhiêu thời gian và đảm bảo khoảng thời gian đó bằng cách coi nó quan trọng như tập thể dục và thời gian giải trí.

Ø Chọn một việc đáng giá. Chọn điều mà bạn có mối liên hệ cá nhân. Ví dụ, nếu bạn mất đi người thân yêu vì căn bệnh ung thư, hãy tham gia tổ chức liên quan tới căn bệnh này. Mối liên hệ cá nhân sẽ cho bạn cảm nhận tốt hơn rằng mình đang đóng góp thời gian cho điều gì đó đáng giá.

Ø Trở nên hoạt bát hơn tại nơi làm việc hoặc các tổ chức khác mà bạn là thành viên bằng cách tìm cơ hội đảm nhận thêm trách nhiệm.

Ø Lần tới khi bạn trông thấy xe ai đó bị chết máy trên đường, và nếu thấy an toàn, hãy dừng lại và đề nghị giúp đỡ.

Ø Nếu bạn thấy ai đó tại nơi làm việc hoặc ở nhà đang phải rất cố gắng hoàn thành núi công việc của họ và bạn có thời gian rỗi, hãy hỏi liệu bạn có thể giúp họ được không.

Ø Hãy nghĩ tới những tài năng bạn có và những món quà trời phú cho bạn. Hãy cân nhắc việc bạn có thể chia sẻ những món quà này với người khác thông qua các hoạt động từ thiện.

Phần IV
KHẢ NĂNG THÍCH ỨNG

13
GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ

"Con người giải quyết vấn đề phần nhiều bằng sự yêu ghét, lòng tham, sự giận dữ, nỗi buồn, niềm vui, hy vọng, sợ hãi, ảo tưởng, hoặc một xúc cảm bên trong nào đó hơn là căn cứ vào thực tế, quyền lực, hay bất kỳ luật pháp, tiền lệ nào.

– CICERO, CHÍNH KHÁCH VÀ TRIẾT GIA LA MÃ (106 TCN – 43 TCN) –

Tự tin vào khả năng, có thể vượt qua và giải quyết nỗi sợ hãi là những khía cạnh quan trọng, quyết định chúng ta có thể đưa ra giải pháp cho những vấn đề phải đối mặt như thế nào. Nói chung, mọi người coi giải quyết vấn đề là điều gì đó mà chúng ta sử dụng khả năng tư duy của mình để làm. Nhưng xúc cảm đóng một vai trò quan trọng không kém và còn cung cấp cho chúng ta nhiều thông tin.

Khi những người khác có liên quan

Vì rất nhiều vấn đề chúng ta gặp phải đều liên quan tới người khác, nên giao thiệp với người khác đóng vai trò quan trọng với khả năng giải quyết vấn đề của chúng ta, và thành công của chúng ta sẽ được quyết định bởi việc chúng ta nhận được sự giúp đỡ hiệu quả như thế nào.

Cơ sở của điều này khá đơn giản. Hãy nhớ lại lần cuối bạn dừng việc của mình để giúp đỡ người khác. Người bạn giúp có phải là người bạn quý hay là người bạn không thể chịu nổi? Khả năng là bạn quý người đó, nếu không bạn đã không lựa chọn giúp họ. Tất nhiên, có nhiều tình huống chúng ta giúp người khác giải quyết vấn đề bất kể chúng ta nghĩ thế nào về họ, ví dụ tại nơi làm việc để duy trì công việc. Tuy nhiên, ngay cả khi được yêu cầu, chúng ta

vẫn có thể lựa chọn giúp người đó hết mình hay chỉ ở mức tối thiểu. Người nhận được sự giúp đỡ toàn lực của chúng ta là người có thể tạo được mối quan hệ gần gũi thân thiết với chúng ta. Tôi có thể nghĩ ra rất nhiều giải pháp khi mình cô độc, phần lớn các vấn đề đều đòi hỏi sự tham gia của người khác ở một mức độ nào đó để có thể giải quyết một cách hiệu quả. Mối quan hệ giữa người nhờ giúp và người được đề nghị giúp sẽ quyết định người nhờ giúp có được sự giúp đỡ toàn lực hay chỉ ở mức tối thiểu.

Các nghiên cứu đã chỉ ra, càng cần tương tác với người khác để giải quyết vấn đề thì các kỹ năng EI của chúng ta càng trở nên sắc bén. Một số người cho rằng các công việc kỹ thuật cao đòi hỏi nhiều kỹ năng nhận thức và không cần nhiều kỹ năng con người. Người ta thấy rằng, trong lĩnh vực khoa học máy tính, các lập trình viên và kỹ thuật viên với nhiệm vụ chính là giải quyết các vấn đề với máy móc đòi hỏi ít kỹ năng EI hơn những người phải làm việc theo nhóm. Đây chính là điểm việc có hay thiếu các kỹ năng EI của một người sẽ ảnh hưởng đến thành công trong tổ chức đó như thế nào. Các kỹ năng EI giải quyết vấn đề rất quan trọng với các kỹ thuật viên khi họ tự làm chủ cũng như khi họ làm công ăn lương cho một tổ chức và cố gắng thăng tiến trong công việc của mình.

Vài năm trước đây, tôi có mua bất động sản và cần một thợ điện. Cuối cùng tôi chọn Ken, một doanh nhân tự làm chủ thân thiện, có các kỹ năng con người tuyệt vời và dành thời gian để giải thích công việc cần làm bằng ngôn ngữ đơn giản để tôi có thể dễ dàng hiểu được. Tất nhiên, tôi tin rằng anh ta cũng khá thành thạo, nhưng không phải vì khả năng kỹ thuật của anh ta khiến tôi thuê anh mà vì những phẩm chất EI anh có được. Tôi cảm thấy hầu hết những thợ điện tôi thuê đều thành thạo. Tuy nhiên, họ không có trình độ kỹ năng con người như Ken.

Nhờ giúp và khiến người khác muốn giúp mình là những kỹ năng liên quan tới xúc cảm của chính bản thân và khả năng nhận biết xúc cảm của những người khác. Có một sự cân bằng giữa việc tự mình làm và việc nhờ người khác giúp đỡ. Một cách lý tưởng thì sự cân bằng lành mạnh nhất là phải tự mình làm nhiều nhất có thể nhưng phải cảm thấy thoải mái nhờ giúp khi chúng ta thật sự cần được giúp. Nhiều người gặp khó khăn trong cả hai lĩnh vực này, nhưng với sự rèn luyện, chúng ta có thể tiến bộ.

Suy nghĩ và cảm nhận – Cách giải quyết của chúng ta

EI có thể giúp chúng ta khai thác các kỹ năng suy nghĩ, tình trạng

thiếu EI có thể ngăn chúng ta sử dụng chúng ở mức tốt nhất. Một trong những câu hỏi tôi từng gặp khi nói chuyện là: "Nếu một người có EI tốt, liệu họ có thể làm tốt nếu họ không thông minh lắm?" Câu trả lời là có; những người có EI tốt có thể làm tốt ngay cả nếu họ không có trí tuệ nhận thức (IQ) cao. Tình huống lý tưởng sẽ là một người có cả hai kiểu trí tuệ này. Trong phần trước của cuốn sách, tôi đã đề cập tới một số người có IQ rất cao, như Ted Bundy, nhưng lại có rất nhiều vấn đề trong việc thực hiện vai trò của mình trong xã hội. Vị thẩm phán sơ thẩm xử vụ của Bundy, trong phiên tòa đó anh tự biện hộ cho mình, nhận xét rằng Bundy đã tự biện hộ cho mình rất giỏi, và ông sẽ chào đón anh, trong một hoàn cảnh khác, trình bày về một vụ khác trước mặt ông. Nếu Bundy có EQ tương xứng với IQ cao của anh thì tiềm năng đạt được mọi thứ trong cuộc đời anh hẳn là sẽ rất lớn. Thực tế cho thấy việc Bundy thiếu EI đã cản trở nghiêm trọng khả năng dùng trí tuệ lớn của mình vì lợi ích của chính mình và lợi ích của xã hội.

Xúc cảm có thể ngăn trở chúng ta, và xúc cảm cũng có thể giúp chúng ta. Xúc cảm là cách tốt nhất để kiểm tra trước một quyết định chúng ta sắp đưa ra. Nếu chúng ta cảm thấy ổn về những gì định làm, cho dù đó có thể là quyết định khó khăn thì chúng ta vẫn đang quyết định đúng. Xúc cảm là cách tuyệt vời để điều chỉnh bản thân cho phù hợp với những ý nghĩ phục vụ cho lợi ích cao nhất của bản thân chúng ta. Nếu chúng ta cảm thấy ổn tức là chúng ta đang có những ý nghĩ tích cực và chúng sẽ mang lại lợi ích và duy trì cuộc sống của chúng ta.

Lợi ích của các kỹ năng giải quyết vấn đề tốt

"Khó khăn là có cơ hội đến với những điều tốt đẹp hơn; chúng là bàn đạp để bước tới những trải nghiệm tuyệt vời hơn… Khi một cánh cửa này khép lại thì luôn có một cánh cửa khác mở ra; quy luật tự nhiên luôn có sự cân bằng."

– BRIAN ADAMS, NHÀ VĂN –

Bằng cách tự mình làm hết mức có thể, chúng ta sẽ thúc đẩy tính tự lập và phát triển sự tự tin. Phát triển khả năng đối mặt và vượt qua các rắc rối cũng có tác động tích cực đối với khả năng chịu đựng sự căng thẳng. Mỗi vấn đề chúng ta giải quyết thành công sẽ đem lại cho chúng ta thêm sự tự tin để giải quyết vấn đề tiếp theo. Những người bị căng thẳng khi phải đối mặt với các vấn đề có xu hướng tránh né. Khi làm vậy, họ đã bỏ lỡ cơ hội, vì để đạt được thành tích trong đời đòi hỏi phải đối mặt và giải quyết các vấn đề

chúng ta gặp phải trên đường đi. Thay vì tránh né các vấn đề, tốt hơn chúng ta nên giải quyết vấn đề một cách có hiệu quả.

"Vấn đề chỉ là cơ hội trong vỏ bọc công việc."

– HENRI KAISER, NHÀ CÔNG NGHIỆP MỸ –

"Một số người nghĩ rằng chỉ trí tuệ mới có ý nghĩa: biết cách giải quyết vấn đề, biết cách công nhận, xác định lợi thế và nắm bắt. Nhưng chức năng của trí tuệ sẽ là không đủ nếu không có lòng can đảm, tình yêu, tình bạn, tình thương và sự thấu cảm."

– DEAN KOONTZ, NHÀ VĂN –

Câu chuyện của David

Giải quyết vấn đề vẫn luôn chiếm một phần lớn trong công việc của David hơn 30 năm nay. Trong phần lớn thời gian, anh làm nhân viên điều vận cho một số hãng xe buýt và xe tải. Nhiều năm trước, David đang học đại học và tìm công việc làm thêm trong mùa hè. Khi nhìn thấy thông báo trong mục Dịch vụ Sinh viên tuyển lái xe và hướng dẫn viên du lịch tại Alaska trong mùa hè, anh vội đón lấy cơ hội. Dành cả mùa hè đi quanh Alaska với anh nghe giống như một mơ ước. Trong khi những sinh viên khác làm những công việc chân tay với mức lương tối thiểu, thì anh được trực tiếp trải nghiệm đường biên giới cuối cùng và được gặp gỡ những con người thú vị đến từ khắp nơi trên thế giới.

Một trong những yêu cầu của công việc là anh phải lái xe những quãng đường rất xa một mình để đón một nhóm người. Có một lần, anh phải đi từ Whitehorse ở Yukon tới Anchorage, Alaska, một khoảng cách hàng trăm dặm và phải đi qua rất nhiều đoạn đường núi quanh co. Để có bạn đồng hành, anh đề nghị một nữ du khách anh gặp trước đó ở Whitehorse, đi cùng anh trên chặng đường dài này. Cách Anchorage khoảng 200 dặm, anh gặp phải sự cố hỏng hóc về cơ khí. Cáp tiết lưu chạy từ bộ phận máy sau xe tới bộ phận điều khiển phía trước bị hỏng. David và người đồng hành của mình bị kẹt ở giữa Alaska vào cái thời còn chưa có điện thoại di động. Khi đi bộ tới ngôi nhà gần nhất và gọi cho cửa hàng của công ty để hỏi mình cần phải làm gì, anh vấp phải phản ứng khiến anh sửng sốt. Quản lý cửa hàng, người anh trông đợi sẽ giúp anh thoát khỏi tình huống khó khăn này, chỉ nói với anh rằng ông ta không thể làm gì cho anh cả. Ông ta nói không biết ai ở Anchorage để gọi nhờ giúp và chuyện xảy ra quá xa trụ sở để có thể gửi hỗ trợ.

David choáng váng. Thôi thúc đầu tiên lúc này là thoát khỏi chiếc

xe bị hỏng động cơ, bắt xe tới Anchorage và bay về nhà ở California. Chưa bao giờ anh cảm thấy cô đơn và trơ trọi đến thế. Tuy nhiên, được cất nhắc lên vị trí đầy trách nhiệm này, David biết mình không thể bỏ cuộc. Cố gắng vượt qua cảm giác sợ hãi và giận dữ, anh liền xem xét tình huống của mình. Liệu anh có thể sửa tạm bằng những gì sẵn có để có thể lôi chiếc xe bị hỏng động cơ vượt 200 dặm tới một con đèo không? Thử nghiệm đầu tiên kết thúc trong thất bại. Anh dùng chiếc khóa mang theo bật mở chiếc van tiết lưu phía sau. Tuy nhiên, bộ phận phanh nhanh chóng nóng lên và bắt đầu bốc khói. Rõ ràng là cách này không được và chỉ có thể gây ra thêm rắc rối.

Sau một vài tiếng đồng hồ suy nghĩ nhiều phương án khác nhau, anh nhận ra một giải pháp khả thi. Có một chỗ mở từ bên trong xe xuống khoang máy phía sau. Nếu có thể tìm một chiếc dây thừng đủ dài, anh có thể buộc vào van tiết lưu, chạy dây dọc theo thân trong của xe và kiểm soát van đó từ phía trước. Một trạm xăng ở phía cuối đường cách đó vài dặm có dây phơi quần áo đủ dài. Nhưng để phương án có thể thực hiện được cần phải có nhiều người. Tay David đã bận với chiếc vô lăng và điều khiển số xe. Người bạn đồng hành, Susan, sẽ phải kiểm soát tốc độ bằng cách kéo hoặc nhả chiếc dây phơi.

Ngoài vấn đề kỹ thuật còn có các vấn đề khác góp phần vào khó khăn của anh. David, khá căng thẳng với ý nghĩ về những điều đang đợi mình trước mắt, vẫn phải trấn an Susan vì cô nghi ngờ khả năng thực hiện việc mình được yêu cầu làm. Lúc đầu, họ làm không ăn khớp: Susan kéo dây khi David đang cố gắng giảm tốc độ hoặc ngược lại. Sau khoảng một giờ đồng hồ, cô đã có thể thao tác ăn khớp với việc điều chỉnh của David và địa hình của con đường cao tốc. Khí thải từ động cơ bốc ra từ khoảng mở của gầm xe khiến Susan rất lo lắng. Sau khi đã vượt qua được con đèo, và chỉ còn 20 dặm đường tương đối bằng phẳng trước khi tới Anchorage, cô cho rằng khói xe quá nguy hiểm cho sức khỏe của cô và tốt hơn hết là cô nên đi nhờ xe. Quá mệt mỏi với thử thách này, David bình tĩnh lắng nghe mối lo ngại của cô và cố gắng trấn an cô rằng với cửa sổ mở thì họ không có nguy cơ bị ngộ độc khí CO_2. Sau một cuộc nói chuyện dài, cô miễn cưỡng đồng ý quay lại xe và họ đã tới được Anchorage. Khi chia tay ở Anchorage, David cho Susan biết mình rất cảm kích trước quyết tâm, lòng can đảm và sự kiên cường của Susan. Không có cô, anh sẽ không bao giờ làm được điều đó.

Người quản lý của David, sau khi nghe kể về chuyến trở về của David, đã rất ấn tượng. Trong thời gian còn lại của mùa hè đó, David được thưởng các chuyến đi nhiều lợi ích thường chỉ được

dành cho những lái xe lâu năm, chứ không phải những người mới vào nghề như anh. Câu chuyện về chuyến đi của David được kể cho trong mỗi lớp huấn luyện mới trong nhiều năm sau đó.

Lường trước khả năng về các khó khăn trên đường đi, David tạo lập các mối quan hệ chiến lược với những người ở nhiều tiểu bang khác nhau, những người có thể giúp đỡ anh. Anh thấy việc xây dựng và duy trì các mối quan hệ này là một phần thiết yếu trong công việc của mình và cho công việc kinh doanh anh đang làm. Nhiều lần, những quan hệ này phát huy tác dụng khi anh có thể nhận được sự giúp đỡ khi bị mắc kẹt bất kỳ lúc nào, sau khi các cửa hàng sửa chữa đã đóng cửa và yêu cầu giúp đỡ lúc đó thật khó khăn. Đó là mối quan hệ có đi có lại. Những người David có thể trông cậy sẽ tới giúp anh biết họ cũng có thể trông cậy rằng anh sẽ làm cho họ bất kỳ điều gì có thể, nếu họ yêu cầu anh giúp nếu họ gặp phải vấn đề trong lĩnh vực của anh. "Khiến mọi người muốn giúp bạn không phải bộ môn khoa học quá cao siêu," David giải thích. "Hãy nghĩ tới những người trong cuộc đời bạn từng giúp và muốn giúp. Bạn có thích những người đó không? Bạn đã từng giúp người bạn không thích, trừ phi đó là một người họ hàng hoặc ai đó bạn có nghĩa vụ phải giúp chưa? Thật sự là, khiến người khác muốn giúp bạn thì điều đầu tiên phải làm là khiến họ yêu quý bạn," David diễn giải. Dù lý thuyết của anh nghe có vẻ đơn giản nhưng hầu hết các chân lý cơ bản đều đơn giản như vậy.

"Một thái độ tích cực có thể không giải quyết được hết những vấn đề của bạn, nhưng nó sẽ tác động đủ số người để làm nỗ lực của bạn có giá trị."

– HERM ALBRIGHT, NHÀ VĂN (1876-1944) –

Kỹ thuật giải quyết vấn đề

Ø Hãy nghĩ ra càng nhiều giải pháp càng tốt cho mọi vấn đề bạn gặp phải. Nhận phản hồi từ những người khác với các quan điểm hoặc suy nghĩ khác nhau để có tầm nhìn rộng lớn hơn và từ đó chọn ra một giải pháp.

Ø Hỏi ý kiến và giải pháp của người khác.

Ø Luyện tập hình dung trước và giải quyết vấn đề trước khi chúng phát sinh. Ví dụ, vấn đề gì có thể nảy sinh trong cuộc sống hàng ngày? Như xe của bạn có thể bị hỏng trên đường đi làm chẳng hạn. Hãy nghĩ xem bạn sẽ làm gì nếu điều đó xảy ra. Bạn có thể

nghĩ ra bao nhiêu giải pháp? Đâu là giải pháp tốt nhất? Đâu là giải pháp có khả năng bạn sẽ chọn? Sau khi làm xong bài tập này, bây giờ bạn có thể làm gì để có thể chuẩn bị tốt hơn trong trường hợp điều đó xảy ra? Tôi đã làm bài tập này và lên một danh sách các số điện thoại trong ví – để lúc đó tôi có thể gọi. Điều này thật sự đã xảy ra khi xe của tôi bị hỏng trên đường đi làm một vài tháng trước. Vì đã hình dung qua viễn cảnh này và có sự chuẩn bị nên trải nghiệm thực tế đỡ căng thẳng hơn với tôi.

Ø Mỗi ngày hãy nghĩ ra một số giải pháp cho một vấn đề tưởng tượng. Ví dụ, con đường bạn đi làm hàng ngày bị chặn; ông chủ của bạn đột nhiên bỏ đi và để lại cho bạn toàn bộ công việc; hoặc bạn làm đổ thứ gì đó vào quần trên đường chuẩn bị đi đọc một bài diễn văn quan trọng.

Ø Chơi trò chơi với các con, vợ/chồng, hoặc đồng nghiệp khi bạn gặp vấn đề và cố gắng xác định càng nhiều giải pháp càng tốt.

Ø Luôn nghĩ rằng các vấn đề luôn có hơn một giải pháp. Chúng ta càng có sẵn nhiều công cụ thì chúng ta càng trở thành những người giải quyết vấn đề giỏi hơn. Hãy nghĩ ra các phương án tốt hơn, thay vì là đúng hay sai. Chúng ta càng có nhiều giải pháp thì chúng ta càng có các cơ hội tốt hơn trong việc lựa chọn một giải pháp tốt. Điều này đúng tới một chừng mực nào đó. Quá nhiều lựa chọn có thể làm chúng ta choáng ngợp và bối rối.

Ø Loại bỏ cái tôi ra khỏi các vấn đề. Nếu ai đó có giải pháp tốt hơn của bạn, hãy cứ sử dụng. Những người thành đạt có một loạt các công cụ để giải quyết vấn đề là các giải pháp của họ cũng như các giải pháp họ mượn từ người khác. Họ đã học được cách đặt cái tôi của mình sang một bên và sử dụng bất kỳ thông tin và ý tưởng nào hiệu quả nhất. Đặc điểm nổi bật của các nhà lãnh đạo vĩ đại như John F. Kennedy là họ có thể thừa nhận là họ đã sai.

Ø Không cần lúc nào cũng phải đúng. Thay vào đó, tập trung vào việc làm sao để thành công. Bill Gates, một trong những người giàu nhất thế giới, sẵn sàng thừa nhận khi mình sai. Ban đầu, ông không nhìn ra tiềm năng của Internet. Khi bắt đầu nhận ra mình sai, ông ngay lập tức xoay chuyển niềm tin của mình và bắt đầu đầu tư mạnh vào Internet.

Ø Tự thưởng cho mình bất kỳ khi nào bạn tìm ra được một giải pháp tuyệt vời cho một vấn đề. Nó sẽ cho bạn thêm động lực để tìm ra giải pháp cho vấn đề tiếp theo.

14
KIỂM NGHIỆM THỰC TẾ

"Thực tế chỉ là ảo ảnh, dù đó là một ảo ảnh lâu dài."

– ALBERT EINSTEIN –

Chúng ta hoàn thành sứ mệnh của mình trong thế giới này như thế nào có liên quan rất nhiều tới việc chúng ta nhìn nhận thế giới chính xác tới đâu. Việc chúng ta đều nghĩ rằng, mình đang nhìn nhận mọi việc một cách khách quan, chỉ là ảo tưởng. Tất cả nhận thức và nhận xét của chúng ta đều bị ảnh hưởng bởi những trải nghiệm trong quá khứ và cách chúng ta nhìn các trải nghiệm này. Tuy nhiên, như đã nói từ trước, điều quan trọng là chúng ta phải nỗ lực hết sức để nhìn thế giới chân thực hết mức có thể. Nếu không thể nhìn mọi việc như bản chất vốn có của chúng thì chúng ta có thể sẽ bỏ qua các cơ hội. Có được cách nhìn thực tế về thế giới cũng sẽ giúp chúng ta tránh đưa ra những quyết định tồi. Các quyết định phải được đưa ra dựa trên bằng chứng và thực tế, chứ không phải dựa trên những ý nghĩ viển vông hoặc sự mơ tưởng.

Các quan điểm khác

Một trong những cách tốt nhất để bám sát thực tế là hãy xem xét thông tin từ càng nhiều nguồn càng tốt. Ví dụ, tôi luôn đọc các chuyên mục đưa ra các quan điểm chính trị đối lập với quan điểm của tôi. Dù hiếm khi tôi đồng ý với các ý kiến của họ nhưng điều quan trọng là xem cách lập luận đằng sau những quan điểm này. Cùng lúc đó, đọc những bài chỉ trích các quan điểm tôi ủng hộ sẽ tạo thách thức cho tôi không ngừng nghĩ lại cơ sở của niềm tin và những nhận xét của mình. Khi phải thay đổi chỗ đứng chính trị, khi không thể biện minh cho nó được nữa, tôi thích nghĩ rằng tôi sẽ lại có thể thay đổi, nếu phát hiện ra là còn có những niềm tin

chính trị khác có nghĩa hơn. Để người khác nghĩ giúp mình bao giờ cũng đơn giản hơn và nhiều người đã phó thác cuộc sống của mình theo lối này. Luôn có những thành viên trong gia đình, bạn bè, nhà chính trị, các lãnh đạo tôn giáo, quản lý, hoặc đồng nghiệp vô cùng sung sướng chỉ bảo cho chúng ta biết chúng ta phải sống thế nào. Sẽ dễ dàng hơn nếu để ai đó chỉ cho chúng ta phải sống ra sao, và nhờ thế mà tránh được trách nhiệm khi chúng ta phải tự đưa ra sự lựa chọn cho mình. Cái giá phải trả cho quyết định này là chúng ta từ bỏ quyền tự kiểm soát cuộc đời mình và giao phó nó cho người khác.

Thôi thúc thoát khỏi hiện thực

Con người nghĩ ra vô số cách để tránh và thoát khỏi hiện thực. Tôi từng đọc một bài báo viết về vấn đề hưu trí trong một xuất bản phẩm hàng đầu về tài chính. Bài báo đưa ra một số lượng lớn đáng kinh ngạc những người được hỏi về kế hoạch nghỉ hưu trả lời rằng, trúng số độc đắc có vai trò quan trọng. Điều này thật sự đáng sợ vì thực tế cuối cùng sẽ đập tan ảo tưởng của họ. Nghiện cho dù là ma túy, rượu, trò chơi điện tử, ti vi hoặc ngay cả mua sắm, cũng thường là những cố gắng để thoát khỏi một hiện thực nào đó chúng ta không thể hoặc không sẵn sàng giải quyết. Một vài kiểu nghiện, như nghiện có một cơ thể cân đối khỏe mạnh, có thể được coi là một điều tích cực, khi chúng làm tăng cảm giác khỏe mạnh và lòng yêu cuộc sống. Nhưng nếu bị ám ảnh với điều đó thì lại là không lành mạnh, nếu nó được sử dụng để thoát khỏi thực tế rằng cơ thể chúng ta đang già đi.

Dù không nghi ngờ là thực tế không dễ chịu với rất nhiều người nhưng thoát khỏi nó không phải là giải pháp. Có lúc khi thực tế quá khủng khiếp đến nỗi vì lý do tâm lý, chúng ta phải tạm thời trốn khỏi nó để giúp chúng ta giữ sự minh mẫn. Khi mẹ tôi sắp qua đời vì căn bệnh ung thư trong bệnh viện, chúng tôi hầu như lúc nào cũng có thể nói cởi mở về nó. Tuy nhiên, cũng có lúc mẹ tôi không muốn đối mặt với hiện thực vào thời điểm đó và bà nói với tôi như vậy. Đây là cơ chế đối mặt lành mạnh. Tình huống sẽ khác nếu cả hai chúng tôi cùng giả vờ như không có gì bất ổn và nói rằng bà sẽ nhanh chóng được trở về nhà. Điều này có thể đánh lừa cả hai chúng tôi khiến chúng tôi mất đi cơ hội giải quyết những vấn đề còn tồn tại và nói lời tạm biệt.

CÁC CÁCH ĐỐI MẶT VỚI HIỆN THỰC

Có hai cách mọi người lựa chọn để giải quyết hiện thực. Nhóm đầu tiên là những người có xu hướng nhìn mọi việc theo hướng tiêu

cực. Họ là những nhà tiên tri chuyên dự đoán những điều sầu thảm và chúng ta biết tới họ với tên gọi là những người bi quan. Họ học được cách nhìn mọi thứ từ những gì họ trải nghiệm dưới thứ ánh sáng tăm tối nhất có thể. Tất cả chúng ta đều biết những người kiểu này và có thể tránh họ như tránh tà. Các diễn giả tạo động lực khuyên chúng ta nên chạy xa khỏi những người tiêu cực vì họ sẽ dìm chúng ta xuống. Nếu một nhóm người có một cá nhân tiêu cực trong đó thì cá nhân đó có thể làm giảm năng lượng của cả nhóm. Đây sẽ là nhóm bỏ lỡ nhiều cơ hội vì đơn giản là họ không thể nhìn thấy các cơ hội đó, vì họ còn đang bận rộn tập trung vào các vấn đề rắc rối. Tránh né trở thành cơ chế đối phó của họ. Họ trở nên cứng nhắc và thiếu linh hoạt với hy vọng rằng không điều gì thay đổi, vì với họ mọi sự thay đổi đều là xấu.

Mặt khác lại có những người có xu hướng nhìn mọi việc dưới ánh sáng tích cực. Đây là những người lạc quan. Không phải những người lạc quan không nhìn thấy mặt tiêu cực của cuộc sống; chỉ đơn giản là là họ lựa chọn tập trung vào những điều tích cực. Nhóm nguy hiểm không nên tham gia là nhóm lựa chọn không nhìn nhận những nét tiêu cực của cuộc sống. Thường được gọi với cái tên Pollyannas, những người này thường giảm nhẹ và nghĩ tốt về mọi thứ họ trải qua. Mọi người thường tránh những người kiểu này, không phải vì họ vắt kiệt năng lượng và dìm họ xuống, mà bởi vì họ có thể rất khó chịu trong cách phủ nhận. Không giống những người bi quan sợ thay đổi, nhóm này rất lạc quan với các thay đổi vì họ luôn hướng tới những điều khác nhau. Không thể hoặc không sẵn sàng nhìn nhận những nguy hiểm thật sự, họ thường đưa ra các quyết định tồi tệ. Đây là những nạn nhân thường bị những người kém trung thực hơn lợi dụng.

Con đường lành mạnh không bỏ qua mặt tối của bản chất con người và cũng không tập trung cuộc sống của chúng ta vào đó. Bất kỳ khi nào có thể, sẽ là lành mạnh và viên mãn hơn để tập trung vào mặt sáng của vấn đề.

"Thực tế là điều khi bạn không còn tin vào nó nữa, nó vẫn không đi mất."

– PHILIP K. DICK, NHÀ VĂN –

Câu chuyện của Jody

Lisa và Jody gặp nhau khi tham gia nhóm trợ giúp những người phụ nữ bị lạm dụng. Hai người bắt đầu đi uống cà-phê với nhau sau các buổi nhóm gặp mặt vào các tối thứ Tư. Jody vẫn ở với John,

người cô lấy làm chồng đã 20 năm. Thay vì tìm kiếm tình yêu, hạnh phúc, và tất cả những điều tốt đẹp khác trong cuộc sống chung, Jody đưa ra quyết định kết hôn chỉ để trốn tránh nỗi cô đơn và nỗi lo sợ trở thành gái già.

Sự bạo hành bắt đầu trong sáu tháng sau đám cưới. John thường xuyên nói cô ngu xuẩn và bắt đầu xúc phạm cô và gia đình cô. Thỉnh thoảng khi quá tức giận, John lại đánh cô. Họ rất ít khi bên nhau và hiếm khi đi ra ngoài. Nói rằng mình phải đi công tác xa, John thường đi mỗi lần một tuần và hiếm khi gọi cho vợ những lúc xa nhà. Có lần cô gọi đến khách sạn nơi John nói đang tham dự một hội thảo liên quan tới công việc. Nhân viên lễ tân nói với Jody rằng chồng cô không có tên trong danh sách khách nghỉ và không có hội thảo nào của công ty anh ta ở đó cả. Khi cô nói thẳng với chồng điều này, anh ta nói rằng anh ta ở một khách sạn khác nhưng quên mất tên. Khi cô kể cho các bạn cô nghe chuyện này thì với họ, hiển nhiên là chồng cô đang ngoại tình. Tuy nhiên, Jody tiếp tục phủ nhận, bào chữa cho John. Lúc này, tất cả bạn bè và gia đình của Jody đều thấy là mối quan hệ của họ không còn tốt nữa và khuyên cô nên ra đi. Cho dù nhận được nhiều đề nghị giúp đỡ từ một số người bạn, thậm chí cho cô một chỗ ở tạm thời nếu cô ra đi, cô vẫn phớt lờ thực tế mà các bạn và gia đình cô nhìn thấy rõ ràng. Nỗi sợ hãi phải ở một mình khiến cô mắc kẹt trong mối quan hệ không hạnh phúc và bất ổn.

Trong mối quan hệ với chồng, cuộc đời của cô bị cầm tù. Cô vẫn làm công việc không có hướng mở và chỉ duy trì liên lạc với một vài người bạn từ thời đại học nhưng không làm gì để mở rộng tầm quan hệ hay sở thích. Một người bạn của cô để ý là cô vẫn mặc một số quần áo từ thời đại học. Người bạn đó nghĩ rằng Jody bị trầm cảm và bảo cô đi tư vấn. Jody bỏ ngoài tai gợi ý đó và nói rằng tư vấn viên cũng không làm được gì nhiều. Khi người bạn vẫn đang tận hưởng cuộc sống độc thân của cô nói với Jody rằng mình đang sống hạnh phúc thế nào thì Jody, trông chán nản, thốt ra rằng, "Ít nhất thì tớ đã có chồng." Người bạn của cô nghĩ rằng thật đáng buồn khi coi đây là dấu hiệu cho thấy cuộc đời Jody đã trở nên vô nghĩa và tuyệt vọng như thế nào.

Dù chồng Lisa chưa bao giờ đánh cô nhưng anh ta luôn ném bát đĩa vào tường. Cô đã nghe nói là bạo lực với đồ vật thường dẫn tới bạo lực với con người, và cô sợ rằng mình sẽ là mục tiêu kế tiếp khi anh ta giận dữ. Anh trai, bạn bè và ngay cả mẹ cô cũng thúc giục cô ra đi. Sau 14 năm kết hôn, trong khi chồng cô đi công tác vài ngày ở thành phố khác, cô gọi người chuyển đồ, thu dọn đồ đạc và ra đi mãi mãi.

Trong hai năm, cuộc sống của Lisa chuyển từ việc phải đối mặt với sự đổ vỡ sang trở nên tươi mới. Khi lần đầu tham gia nhóm trợ giúp, cô đang bị tổn thương trầm trọng và rất cần sự động viên. Giờ đây khi đã cảm thấy mạnh mẽ và tự tin vào bản thân hơn nhiều, cô vẫn ở lại nhóm, chủ yếu để giúp đỡ các thành viên mới như Jody. Nhận được rất nhiều từ nhóm trợ giúp lúc cô rất cần được giúp đỡ, cô cảm thấy mình cần phải đền đáp điều gì đó.

Khi Lisa và Jody mới bắt đầu gặp nhau riêng sau các buổi gặp mặt nhóm, Lisa lắng nghe và giúp Jody rất nhiều. Cô thấu cảm với Jody bởi chỉ ai đã trải qua mới có thể thấu cảm được điều đó. Sau vài tháng, Lisa nhận thấy là Judy chưa bao giờ đề cập đến bất kỳ kế hoạch nào cho việc bỏ chồng. Khi Jody đề nghị chồng tham gia buổi tư vấn dành cho hai người, anh ta kiên quyết từ chối và nói với cô rằng, tất cả các vấn đề của họ đều là lỗi của cô và cô quá may mắn khi tìm được người như anh ta, người có thể chịu đựng những thứ tào lao của cô. Anh ta không biết Jody đang tham gia nhóm vì cô nói dối anh ta rằng lịch làm việc của cô thay đổi và cô phải làm việc muộn vào các ngày thứ Tư. Cô sợ rằng anh ta sẽ nổi giận nếu biết chuyện.

Với Lisa cũng như với nhiều thành viên khác trong nhóm thì rõ ràng ra đi là lựa chọn duy nhất. Họ cùng hy vọng rằng Jody sẽ tự mình đi tới quyết định và họ sẽ bước vào và giúp đỡ cô hết lòng. Càng ngày họ càng thấy bực mình vì điều đó không có vẻ gì sẽ xảy ra. Hết tuần này qua tuần khác vẫn là những lời phàn nàn cũ rích nhưng không có kế hoạch hành động nào để giải quyết vấn đề đó.

Cuối cùng, sau một buổi tối uống cà-phê, Lisa hỏi Jody khi nào cô định ra đi. Jody lảng tránh câu hỏi và cả buổi tối còn lại lại phàn nàn về việc sống khủng khiếp với John. Lisa tiếp tục thúc ép Jody lên kế hoạch thoát khỏi cơn ác mộng này. Một vài thành viên khác của nhóm bắt đầu mệt mỏi với việc phải lắng nghe Jody phàn nàn về cuộc sống với John tuần này qua tuần khác, nhưng lại không làm gì để giải quyết vấn đề. Họ nói thẳng với cô rằng, họ sẽ có mặt giúp cô nếu cô từ bỏ tên xuẩn ngốc đó nhưng họ không muốn lãng phí thời gian nghe cô nữa nếu cô tiếp tục than vãn. Lúc đó cô bắt đầu khóc. Cô thường làm thế khi ai đó nói với cô điều cô không muốn nghe.

Chứng kiến Jody bị mắc kẹt trong mối quan hệ tồi tệ đang tàn phá cuộc đời cô, Lisa tiếp tục đưa ra chủ đề rời bỏ John. Lúc ấy, Jody trở nên tức giận và buộc tội Lisa là ghen tị với cô vì cô có chồng, còn Lisa thì không. Lisa choáng váng, hoàn toàn không thể hiểu Jody thấy điều gì tích cực trong cuộc hôn nhân này. Cô quyết định chờ

cho đến khi Jody có thể đối mặt được với thực tế, còn hiện tại, tất cả những gì Jody đang làm chỉ giúp cô duy trì một mối quan hệ bất ổn và phá hoại. Lúc này, cô bảo Jody rằng khi nào Jody quyết định chấm dứt mối quan hệ này, cô sẽ có mặt để giúp cô. Lúc đó, Jody không muốn tiếp tục tình bạn của họ nữa.

Vì Jody tự xa lánh khỏi các bạn do không ngừng phàn nàn tại nơi làm việc và với cả nhóm trợ giúp nên cô thấy mình không còn sự giúp đỡ để đưa ra bất kỳ thay đổi nào nữa. Cô cảm thấy mình bị sa lầy và hoàn toàn không biết mình đã bị mắc kẹt như thế nào.

Kỹ thuật kiểm nghiệm thực tế

Ø Luôn tìm kiếm càng nhiều nguồn thông tin và ý kiến càng tốt trước khi phát triển quan điểm về các vấn đề quan trọng.

Ø Tìm kiếm các ý kiến và quan điểm khác với ý kiến và quan điểm của bạn. Hãy tự hỏi mình, tại sao những người này lại tin là họ đúng. Họ có bằng chứng gì?

Ø Tìm hiểu càng nhiều người càng tốt, để xem họ có nhìn nhận sự việc như bạn không.

Ø Cố gắng nói ra ý kiến của bạn với những người có suy nghĩ khác bạn.

Ø Luyện tập nhìn sự việc từ nhiều góc độ khác nhau. Có một cách là tranh luận với gia đình và bạn bè về các vấn đề khác nhau. Chọn quan điểm đối nghịch và bảo vệ quan điểm đó.

Ø Khi bạn cảm thấy bạn đã điều tra kỹ càng một vấn đề hay một tình huống, hãy đưa ra quyết định.

Ø Nếu bạn nhận được phản hồi từ nhiều nguồn khác nhau mà theo đó cách bạn nhìn mọi việc có sai sót, hãy chuẩn bị xem xét lại các niềm tin của mình.

15

SỰ LINH HOẠT

"Nếu không thay đổi, chúng ta sẽ không phát triển. Nếu chúng ta không phát triển, chúng ta không sống thật sự."

– GAIL SHEEHY, NHÀ VĂN –

Thế giới của chúng ta không ngừng thay đổi với tốc độ ngày càng tăng. Một số nhà khoa học xã hội gần đây băn khoăn rằng, liệu khả năng thay đổi của con người có giới hạn không, và nếu có, chúng ta có đạt được tới giới hạn đó hay không. Với một số người, sự thay đổi này đem lại cơ hội rộng mở và chúng ta chào đón nó bước vào cuộc đời mình.

Chúng ta thường bắt lấy sự thay đổi nếu thấy có thể kiểm soát được nhịp độ và chắc chắn có lợi nhờ thay đổi đó. Nhiều người mua vé số vì nghĩ rằng họ có cơ hội đột nhiên trở nên giàu có và có nhiều lựa chọn hơn cho cuộc sống của họ. Họ hình dung ra tất cả những điều họ sẽ làm nếu họ có thể bỏ việc và theo đuổi giấc mơ của mình. Họ hình dung là họ có thể kiểm soát sự thay đổi và thay đổi này sẽ là tích cực.

Tuy nhiên, thực tế là hầu hết mọi người đều không được chuẩn bị khi đột nhiên họ có rất nhiều tiền, vì họ không thể thay đổi được việc họ là ai. Phần lớn những người trúng số độc đắc đều có nền tảng là giai cấp công nhân. Nếu họ mua một ngôi nhà lớn ở một khu dân cư mới toàn những người giàu thì họ sẽ nhận ra rằng mình không có điểm gì chung với những người hàng xóm mới. Quen với việc đi lại, chi tiêu với ngân sách có hạn, họ thấy rằng mình xa lạ với giai cấp lắm tiền bất kỳ khi nào họ đi lại theo phong cách xa xỉ. Nếu vẫn làm công việc cũ, họ thường bị đồng nghiệp chế giễu vì vẫn đi làm và luôn bị trông đợi trả tiền ăn trưa cho mọi người. Họ phải đối mặt với rất nhiều áp lực trong việc quản lý số

của cải họ mới có được. Không mấy ngạc nhiên khi rất nhiều người trúng số độc đắc cuối cùng nói rằng, họ ước chuyện đó chưa bao giờ xảy ra.

Tuy nhiên, những người khác lại sợ sự thay đổi và ước có thể làm chậm tốc độ hoặc chấm dứt hoàn toàn sự thay đổi. Thông thường mọi người cưỡng lại, phủ nhận và tránh né thay đổi nếu họ chỉ nhìn thấy nó sẽ gây hậu quả tiêu cực đối với cuộc sống của họ. Sụt giảm kinh tế, chiến tranh và thảm họa thiên nhiên là những thay đổi khiến mọi người sợ hãi nhất. Bất chấp vậy, tốc độ thay đổi không vì thế mà chậm lại. Ngày nay, hơn bất kỳ thời điểm nào khác trong lịch sử, thành công được xác định bởi khả năng linh hoạt của chúng ta. Chúng ta liên tục bị buộc phải thay đổi để phù hợp với các tình huống và hoàn cảnh không được báo trước. Những người chào đón sự thay đổi luôn tìm kiếm những điều tích cực đi kèm với nó. Trong khi không bỏ qua các khía cạnh tiêu cực, họ lựa chọn tập trung vào điều tích cực. Như một triết gia người Trung Quốc nói sau khi nhà bị cháy: "Giờ đây ta có thể ngắm sao."

Hãy xét ví dụ về các tay đua ôtô. Người lái xe, đại diện cho trí tuệ xúc cảm, phải không ngừng điều chỉnh để phù hợp với môi trường thay đổi sau từng phút, thậm chí là từng giây. Các xe khác không ngừng vụt qua chặng đường của anh ta. Đường đi cũng liên tục thay đổi – phút này thì nó thẳng, phút sau nó lại uốn lượn. Lúc nào cũng có khả năng xe bị trượt bánh và cần phải được xử lý ngay tức khắc. Một chiếc xe khác có thể bị đâm và trở thành chướng ngại vật. Trong một số tình huống, người lái xe này có rất nhiều quyền kiểm soát trong khi những người khác lại có rất ít. Cho dù có mức kiểm soát như thế nào thì sự linh hoạt sẽ cho phép người lái xe đạt được hiệu quả cao nhất từ bất kỳ tình huống nào.

Robert Sternberg, một học giả trường Yale và là một trong những chuyên gia hàng đầu thế giới về lĩnh vực trí tuệ, nói về mối quan hệ giữa thành công và sự linh hoạt như sau:

Yếu tố dẫn tới thành công không chỉ khác nhau ở các lĩnh vực và địa hạt khác nhau mà còn khác nhau giữa nhiều giai đoạn sự nghiệp của một người. Ví dụ, các đặc điểm dẫn tới thành công ở các công việc quản lý ở cấp độ ban đầu tương đối khác so với các cấp quản lý cao hơn. Ở cấp độ thấp, chủ yếu là tuân thủ; ở cấp độ cao, chủ yếu là lãnh đạo. Ở cấp độ thấp, có thể chỉ có ít việc cần giao phó; ở cấp độ cao có thể cần phải giao phó hầu như mọi thứ.

Những người thông minh và thành đạt là những người linh hoạt trong việc tự điều chỉnh cho phù hợp với vai trò họ cần hoàn

thành. Họ nhận ra rằng họ sẽ phải thay đổi cách làm việc để phù hợp với nhiệm vụ và tình huống trước mắt, và sau đó họ phân tích những gì cần làm và biến nó thành hiện thực.

Các phẩm chất đi kèm với tính linh hoạt

Thành công phụ thuộc vào khả năng phản ứng nhanh và phù hợp trước các tình huống mới. Linh hoạt liên quan tới một số nhân tố trí tuệ xúc cảm, ví dụ khả năng chịu đựng stress, tính độc lập và sự tự tin.

Sự tự tin

Tự tin vào bản thân ảnh hưởng trực tiếp tới cảm giác tự điều chỉnh và tự thay đổi. Cảm nhận hiệu quả được giải quyết các thay đổi trong quá khứ như thế nào sẽ xác định mức độ tự tin của chúng ta khi giải quyết các thay đổi mới.

Quản lý stress

Một yêu cầu nữa là chúng ta phải kiểm soát được sự căng thẳng. Mức độ căng thẳng cao sẽ khiến chúng ta giảm khả năng đối phó với sự thay đổi. Người không thể đối mặt với mức căng thẳng cao sẽ dễ dàng bị sự thay đổi làm cho choáng ngợp. Không phải là những người có thể điều chỉnh tốt theo các tình huống không cảm nhận thấy sự căng thẳng; chỉ là họ tìm được cách để không cho căng thẳng làm suy yếu khả năng lựa chọn, đưa ra quyết định, và hành động khi cần thiết. Một lần nữa, việc giải quyết tốt các thay đổi trong quá khứ sẽ làm giảm mức độ lo lắng về các thay đổi mà chúng ta có thể gặp phải.

Độc lập

Những người có mức độc lập thấp có thể là nạn nhân của các thay đổi và cảm thấy họ không thể làm gì nhiều để giải quyết vấn đề đó. Những người độc lập hơn sẽ nhìn nhận sự thay đổi bằng cách tập trung vào việc họ sử dụng sự thay đổi để làm lợi cho bản thân. Họ cảm thấy mình có thể kiểm soát nhiều hơn bằng cách không chấp nhận toàn bộ sự thay đổi, mà tiếp nhận những khía cạnh của sự thay đổi họ thấy có lợi và từ chối những khía cạnh bất lợi.

Cảm giác kiểm soát

Cảm giác chèo lái cuộc đời giống như đang ngồi ở vị trí người lái xe cũng là một yếu tố cần thiết dẫn tới sự linh hoạt. Cảm thấy yếu ớt và mất kiểm soát sẽ chỉ làm gia tăng sự căng thẳng và mong

muốn tránh né khi tham gia vào bất kỳ điều gì mới mẻ.

Chào đón tương lai

Trong hầu hết các môn thể thao, các vận động viên thành công là những người linh hoạt nhất. Ví dụ điển hình là siêu sao môn khúc côn cầu Wayne Gretzky. Có thể ghi bàn trong nhiều tình huống khác nhau, anh có sở trường đoán trước được bóng sẽ nằm ở đâu và tiến tới vị trí ghi bàn tốt nhất. Cấp độ linh hoạt cao của anh cho phép anh điều chỉnh nhanh để tận dụng tối đa mọi tình huống.

Tương lai sẽ thuộc về những ai có thể thích nghi. Những người không sẵn sàng thay đổi sẽ bị gạt ra ngoài. Có câu nói về điều này như sau, "nếu bạn đứng yên tức là bạn đang tụt hậu." Mọi thứ luôn biến đổi: công nghệ, kinh tế, môi trường và những người xung quanh chúng ta. Nếu chúng ta cưỡng lại hoặc không theo kịp sự thay đổi thì thế giới và những người xung quanh sẽ bỏ chúng ta lại đằng sau. Trong nhiều trường hợp, các mối quan hệ kết thúc vì một người thay đổi còn người kia thì không. Đôi khi cả hai người cùng thay đổi và thấy rằng con người mới của người kia không phải là người như họ gặp lúc đầu.

Cách chúng ta nhìn nhận sự thay đổi có liên quan rất nhiều tới việc chúng ta thích nghi với sự thay đổi thế nào. Những người sáng tạo luôn tìm kiếm những điều tuyệt vời mà sự thay đổi mang lại cho họ, thì chào đón sự thay đổi. Những người sáng tạo và linh hoạt là những người ham học hỏi, nhìn thấy niềm vui và sự phiêu lưu trong việc khám phá và học hỏi những cách làm việc mới.

Những người bị kẹt trong các thói quen cũ thường nghi ngờ và dè dặt về khả năng học hỏi của mình. Họ là những người bi quan, nhìn nhận sự thay đổi là những mệnh lệnh áp đặt mới trong thế giới ổn định và rõ ràng của họ.

Nhưng, điều duy nhất phân biệt những người lạc quan – sáng tạo, yêu thích học hỏi những điều mới – với những người bi quan – sợ sự thay đổi – là ở cách họ nhìn nhận sự thay đổi. Nếu chỉ tìm kiếm những điều đã thích nghi, đã thành công và đem lại lợi ích cho trong một vài năm qua, những người bi quan sẽ tìm thấy rất nhiều ví dụ. Máy móc trong ngành ngân hàng, điện thoại di động và Internet đều khiến cuộc sống của chúng ta tiện lợi hơn. Hầu hết mọi người đều sử dụng những phát minh này khá dễ dàng và ít suy nghĩ về nó. Tuy nhiên, khi lần đầu tiên những thứ này được giới thiệu, rất nhiều người lo lắng về khả năng học cách sử dụng những công nghệ mới này. Họ lo rằng, họ sẽ bị tụt hậu. Chúng ta

cần nhớ rằng, đơn giản là các công ty sẽ không thấy chút giá trị kinh tế nào nếu phát triển một sản phẩm tiêu dùng mới mà khả năng sử dụng lại khó khăn đối với mọi người. Sản phẩm đó sẽ nhanh chóng thất bại. Tương tự, những lãnh tụ chính trị cố gắng đưa ra các ý kiến khi quần chúng chưa sẵn sàng sẽ tự kết liễu sự nghiệp chính trị của mình. Do đó, chính bản thân chúng ta quyết định mình đã sẵn sàng và chấp nhận thay đổi đến đâu.

Tăng cường khả năng linh hoạt

Tin tuyệt vời là tất cả chúng ta đều có thể trở nên linh hoạt hơn. Giống như các khía cạnh khác của trí tuệ xúc cảm, linh hoạt có thể học được. Bạn hãy thử điều gì đó mới vào ngày mai. Bạn hãy bắt đầu với điều không quá khó và không gây ra quá nhiều căng thẳng. Cho dù kết quả thế nào, hãy chỉ tìm kiếm những điều tích cực. Điều tích cực chắc chắn là có; bạn đã học được điều gì đó từ kinh nghiệm của mình cho thấy điều đó là tích cực. Ngay cả nếu đó chỉ là một chi tiết nhỏ nhặt, thì bạn cũng sẽ mở rộng được thế giới của mình. Nếu không thể nhìn ra điều gì tích cực trong trải nghiệm của mình, hãy nhờ ai đó bạn tin tưởng tìm kiếm. Hãy nghĩ về khía cạnh tích cực họ tìm ra và đưa vào trong suy nghĩ của bạn. Bắt đầu tạo thói quen nhìn nhận tất cả các trải nghiệm mới theo cách này. Tương tự, hình thành thói quen tự thưởng cho mình vì đã học được điều gì mới hoặc thích nghi thành công với một tình huống mới. Đừng so sánh mình với người khác vì bạn sẽ luôn thấy có người linh hoạt hơn hoặc kém linh hoạt hơn mình. Chỉ tập trung vào những điều bạn có thể làm được.

Linh hoạt và tuổi tác

Nhiều người có quan niệm sai lầm rằng, chúng ta sẽ kém linh hoạt và không chịu thay đổi khi chúng ta già đi. Điều này không đúng. Hãy chỉ cho tôi một người 60 tuổi kém linh hoạt và tôi sẽ chỉ cho bạn một người kém linh hoạt ở độ tuổi 20. Ở đâu cũng có ví dụ về những người vô cùng linh hoạt cho dù đã bước vào độ tuổi 70 – 80, họ vẫn tiếp tục chấp nhận những thử thách mới trong cuộc đời.

Vài năm trước, Val, một người bạn của tôi, nghỉ hưu ở độ tuổi 55. Bà mua một ngôi nhà nhỏ ở một thị trấn nhỏ khá xa trên núi, gần với khu vực bà luôn yêu thích. Bà thuê nhà và lên kế hoạch làm vậy cho đến khi bà có thể chuyển tới đó khi bước sang tuổi 70. Cho tới lúc đó bà vẫn có kế hoạch, như bà nói, "có những cuộc phiêu lưu." Bà dạy tiếng Anh như một ngoại ngữ tại nhiều nơi trên thế giới, bà đi du lịch và sống ở những vùng trước đó vẫn luôn thu hút

bà. Chụp ảnh trên đường đi và viết các bài báo du lịch và gửi đăng trên các tạp chí luôn đem lại cho bà nhiều thách thức.

Mắc lỗi

Linh hoạt và thử những cách làm mới tất nhiên sẽ khiến chúng ta mắc lỗi. Các tổ chức muốn nhân viên của họ linh hoạt và sáng tạo phải cho phép họ biết rằng, ai đó phạm lỗi khi chấp nhận mạo hiểm là được trông đợi và được chấp nhận. Miễn là sai lầm đó là kết quả của nỗ lực cải thiện chân thành, nhân viên phải được phép học hỏi từ sai lầm của họ thay vì bị trừng phạt. Không có cách nào để một tổ chức thể hiện rằng, các sai lầm chân thật sẽ được tha thứ tốt hơn việc để cho bộ phận quản lý chia sẻ những câu chuyện về những sai lầm họ đã từng mắc phải trong sự nghiệp của họ. Những người mới vào làm sẽ tin rằng, nếu họ thử điều gì đó mới và công việc tỏ ra không hiệu quả thì không phải là họ không còn đường nào ở công ty nữa.

Southwest Airlines tin rằng để nhân viên linh hoạt hơn và dám chấp nhận mạo hiểm, họ cần biết là họ sẽ được đối xử tôn trọng nếu mắc lỗi. Hãng tin rằng cái giá của sai lầm sẽ bị lu mờ so với lợi ích của việc giải phóng năng lực sáng tạo và tính linh hoạt của nhân viên. Một số nhân viên trung thành và tận tụy và nhiệt tình nhất công ty đã từng mắc một số lỗi nghiêm trọng và bất chấp những sai lầm đó, họ vẫn tiến tới những điều tốt đẹp và lớn lao hơn trong tổ chức họ làm. Sẵn sàng tha thứ và bỏ qua lỗi lầm đã khiến những người này yêu mến và gắn bó với tổ chức. Một số nhân viên đã miêu tả việc này như là một bài tập xây dựng tính cách.

"Chúng ta phải trở thành điều thay đổi chúng ta muốn thấy – Đây là phương châm sống của tôi."

- MOHANDAS GANDHI –

Câu chuyện của Kathryn

Kathryn là thành viên của phòng trực thuộc một bộ phận nhỏ của một công ty lớn. Bộ phận cô làm là đơn vị chuyên biệt. Công việc của họ không giống bất kỳ bộ phận nào khác dù nó đóng góp vào công việc kinh doanh chung của công ty. Chỉ có mười nhân viên làm việc và ở một chừng mực nào đó, họ tách biệt khỏi bức tranh chung của công ty. Sự tách biệt này đem lại cho họ cả những lợi thế và những bất lợi. Mặt tích cực là họ có nhiều cơ hội để sáng tạo và thử nghiệm những ý tưởng mới hơn các văn phòng lớn. Không

may là nhiều nhân viên không linh hoạt và cởi mở trước các ý tưởng mới.

Kathryn nghe về trí tuệ xúc cảm nhờ tham dự một hội thảo. Khi ý tưởng phát triển nhân viên được bàn bạc tại cuộc họp của đơn vị, cô đề xuất rằng tất cả họ nên làm bài kiểm tra trí tuệ xúc cảm. Kết quả sẽ được giữ kín và chỉ được chia sẻ giữa nhà tổ chức kiểm tra và các cá nhân thành viên. Bằng cách đó, mọi người sẽ có cơ hội thực hiện một số công việc phát triển cá nhân mà không ai biết họ ghi được bao nhiêu điểm. Tất cả các bài kiểm tra sau đó được tập hợp lại để tạo thành bảng tổng hợp hoặc điểm số chung cho đơn vị. Điểm số này có thể được sử dụng để làm một số công việc nhóm với các đồng nghiệp. Điểm số chung này cũng sẽ được giữ kín và không để lộ điểm số của bất kỳ cá nhân nào.

Một số nhân viên rất hào hứng về triển vọng này trong khi một số khác ngần ngại, nhưng cuối cùng tất cả đều nghe theo ý kiến số đông. Mọi người, bao gồm nhân viên quản lý và giám sát, đều làm bài kiểm tra BarOn EQ-I và nhận phản hồi từ tư vấn viên được mời. Tuy điểm số chung ở mức trên trung bình nhưng bài kiểm tra chỉ ra rằng, linh hoạt là một trong những lĩnh vực có thể cải thiện. Kathryn được yêu cầu đề xuất các bài tập để họ có thể làm thường xuyên trong nhóm nhằm trở nên linh hoạt hơn.

Một trong những điều mọi người đồng ý là sự sợ hãi sẽ cản trở tính linh hoạt của họ. Để giải quyết nỗi sợ hãi, họ nhìn vào nhiều viễn cảnh khác nhau và mổ xẻ chúng. Ví dụ, nếu làm điều này thì điều tồi tệ nhất có thể xảy ra là gì, điều gì có khả năng xảy ra nhất và điều gì tốt nhất có thể xảy ra? Khả năng trụ sở chính sẽ chấm dứt công việc của họ thế nào? Có ít khả năng là điều này có thể xảy ra. Nếu xảy ra thì có thể phần lớn nhân viên sẽ được chuyển sang các khu vực khác thay vì bị đuổi việc. Trái lại, họ có thể có bằng chứng vững chắc rằng, trụ sở chính sẽ hài lòng với công việc họ đang làm và coi đơn vị của họ, dù nhỏ, là một bộ phận quan trọng trong hoạt động chung. Theo cách này, các nhân viên có thể nhìn thấy phần lớn những gì họ sợ không có bằng chứng và thực tế.

Nhờ làm rõ nỗi sợ hãi, họ có thể tháo bỏ một rào cản lớn ngăn họ thử những điều mới. Các nhân viên đều được khuyến khích sử dụng cùng một tiến trình để làm tăng tính linh hoạt của bản thân. Một số nhân viên đã có sẵn tính linh hoạt, đang chuẩn bị giúp đồng nghiệp trở nên cởi mở hơn với các thay đổi.

Lúc đầu, khó có thể nhìn thấy liệu có thay đổi thật sự nào đang diễn ra không. Các nhân viên trước đây kiên quyết phản đối các ý

tưởng mới giờ không còn thể hiện rõ sự đối nghịch của mình nữa. Điều này có thể là do họ không muốn trở thành kỳ đà cản mũi trong thế giới hậu kiểm tra EI, hơn là hoan nghênh ý niệm cần phải linh hoạt hơn. Những cá nhân này vẫn có thể phá hoại tiến trình bằng cách ngấm ngầm phá hoại hoặc không giúp gì.

Sau một năm, gợi ý được đưa ra là các thành viên nên đổi vị trí công việc với nhau trong một thời gian để có được cơ sở kiến thức rộng hơn và nâng cao các kỹ năng của mình. Đây là một ý tưởng hoàn toàn mới trong công ty và nếu được đưa ra một năm trước đó hẳn sẽ bị cười nhạo và bác bỏ ngay lập tức. Những người thường phản đối đưa ra lời hứa dè dặt là họ sẽ thử. Mọi người đều đồng ý là nếu nó không hiệu quả thì họ có thể quay trở lại vị trí làm việc của mình bất kỳ lúc nào. Viễn cảnh tuyệt vời nhất là họ sẽ thấy thích thử thách mới và trụ sở sẽ nhìn nhận đơn vị là năng động và đổi mới. Một vài nhân viên đã rất cố gắng để thích nghi với vị trí mới, trong khi những người khác lại thích thú. Một vài tháng trôi qua, ngay cả những người khó thích nghi cũng nghĩ rằng đây là một ý hay và không muốn quay trở lại cách cũ. Mọi người trong công ty truyền tai nhau rằng đơn vị nhỏ này là một nơi làm việc ngẫu hứng. Điều này khuyến khích các nhân viên năng động trong công ty, những người tìm kiếm thách thức, xin đến làm việc ở đây. Giống bài tập xây dựng tính linh hoạt được sử dụng trong công ty này, khởi đầu tiến trình thay đổi của bạn sẽ rất khó khăn. Điều quan trọng là, bạn hãy kiên trì với nó đủ lâu để sự thay đổi trở thành bản chất và bạn cảm thấy mong chờ nó. Khả năng trở nên linh hoạt hơn sẽ phụ thuộc một chừng mực nào đó, ở xuất phát điểm của bạn. Tuy nhiên, ngay cả nếu bạn thiếu linh hoạt thì với thời gian và sự cố gắng, bạn sẽ học được cách không còn sợ thay đổi như trước đây nữa.

"Sự thay đổi có ảnh hưởng tâm lý đáng kể đối với trí tuệ của con người. Với người hay sợ hãi thì đó là sự đe dọa, vì mọi thứ có thể sẽ tồi tệ hơn. Với người tràn đầy hy vọng, đó lại là sự khuyến khích,vì mọi thứ sẽ có thể trở nên tốt đẹp hơn. Với người tự tin thì nó lại truyền cảm hứng, vì thử thách là để làm mọi thứ tốt đẹp hơn."

– DOANH NHÂN KING WHITNEY, JR. –

Kỹ thuật làm tăng tính linh hoạt

Ø Luyện tập tạo ra sự thay đổi hàng ngày. Đi làm bằng đường khác. Nghỉ giải lao uống cà-phê vào giờ khác, với một đồng nghiệp

khác. Thử ăn trưa với món ăn gì đó hoàn toàn khác. Chọn những việc không dễ chịu và yêu cầu bạn phải cố gắng nhưng không gây ra quá nhiều sự căng thẳng.

Ø Nhận thức được những điều bạn tự nói với mình và bạn cảm thấy thế nào khi nghĩ về điều gì đó khác biệt khiến bạn cảm thấy không thoải mái. Thách thức những điều bạn tự nói với mình. Bao nhiêu thông điệp dựa trên thực tế hoặc có bằng chứng, và bao nhiêu dựa trên những nỗi sợ hãi không có cơ sở? Bất kỳ khi nào thử điều gì đó mới và không xảy ra kết quả tiêu cực theo hình dung của bạn, hãy viết lại vào một cuốn sổ. Theo dõi số lần bạn làm việc này trong một tuần. Tuần sau, hãy cố tăng số lần.

Ø Ăn mừng mỗi lần bạn thử điều gì mới cần sự cố gắng. Hãy nghĩ về cảm giác của bạn mỗi lần bạn phá bỏ được một rào cản. Chia sẻ tin vui này nhưng chỉ với những người bạn biết sẽ ủng hộ mình.

Ø Yêu cầu giúp đỡ từ những người gần gũi với bạn, những người không chỉ ủng hộ mà còn thách thức bạn đạt mục tiêu của mình.

Ø Trong khi bước những bước đi nhỏ để thường xuyên thay đổi, hãy đặt mục tiêu cho những khoảng thời gian đều đặn. Khoảng thời gian sáu tháng là lý tưởng. Thiết lập các mục tiêu khó cho bạn, nhưng phải là những mục tiêu bạn có thể đạt được. Ví dụ, giả sử bạn sợ phải nói trước đám đông. Hàng ngày hoặc hàng tuần, nói nhiều hơn trước các nhóm nhỏ; gợi chuyện nhiều hơn với những người khác. Tất cả những điều này có thể dẫn bạn tới việc thuyết trình chính thức trước một nhóm nhỏ.

Ø Tiếp tục tiến lên. Khi đã đạt được mục tiêu, hãy ăn mừng và đặt mục tiêu cao hơn.

Ø Đánh dấu vào lịch một ngày trong năm để xem xét lại các tiến bộ của mình. Hỏi ai đó ủng hộ bạn, biết rõ về bạn, và sẽ cho bạn câu trả lời thành thật xem họ có nhận thấy sự thay đổi nào ở bạn không.

Ø Nếu không đạt được mục tiêu, đừng tự trừng phạt mình, mà hãy lập mục tiêu bạn có thể đạt được.

Ø Nhờ người khác cho bạn ví dụ về lĩnh vực họ nghĩ bạn có thể linh hoạt hơn. Lĩnh vực thiếu linh hoạt nào bạn cảm thấy bất lợi nhất cho mình? Hãy tập trung vào lĩnh vực đó trong khi đề ra mục tiêu và thay đổi kế hoạch của bạn.

Phần V
QUẢN LÝ STRESS

16

CHỊU ĐỰNG STRESS

"Hiện thực là nguyên nhân gây stress hàng đầu trong số các nguyên nhân có liên quan tới stress."

– LILY TOMLIN, DIỄN VIÊN HÀI –

"Quy tắc số 1 là, đừng vất vả vì những điều nhỏ nhặt. Quy tắc số 2 là, mọi chuyện chỉ là những điều nhỏ nhặt mà thôi."

– TS. ROBERT S. ELIOT, BÁC SỸ TIM MẠCH –

Sự căng thẳng là do các yêu cầu do môi trường đặt ra đối với chúng ta. Các nguyên nhân gây căng thẳng có ở xung quanh chúng ta và nói chung, không thể tránh được. Vì thế giới thay đổi với tốc độ tăng không ngừng nên yêu cầu đặt ra cho chúng ta cũng ngày càng tăng do thay đổi theo thế giới. Trên tất cả, chúng ta phải chịu áp lực không ngừng gia tăng đến từ gia đình, công việc, bạn bè và vô số các nguồn khác nữa.

Chúng ta trải nghiệm sự căng thẳng như thế nào

Đôi khi miêu tả các triệu chứng stress dễ hơn miêu tả bản thân stress. Một số dấu hiệu cho thấy chúng ta đang bị stress là cảm giác vô cùng sợ hãi và giận dữ, tay nắm chặt, và vẻ mặt đau đớn. Sau đây là danh sách các dấu hiệu phổ biến nhất của cấp độ căng thẳng cao:

· Hay quên;

· Trì hoãn những việc trước đây thường làm nhanh;

· Thường cảm thấy tức giận và khó chịu;

· Mất hứng thú với bạn bè, tình dục, công việc và/hoặc các hoạt động xã hội;

· Khó tập trung;

· Không thể ngồi yên, có vẻ không thể thư giãn, không chắc sẽ làm gì tiếp;

· Khó ngủ, đi lại giữa đêm khuya;

· Không thích nói nhiều

Stress ảnh hưởng tới chúng ta không giống nhau. Trong khi người này có thể cảm thấy rất khó chịu khi phải ở giữa tình trạng giao thông đông đúc thì người ở trong chiếc xe ngay cạnh anh ta có thể cảm thấy hoàn toàn thư thái, ngả lưng và lắng nghe một bản nhạc jazz tuyệt vời nào đó trên đài phát thanh. Tại sao người này rất buồn lòng trong một tình huống hiếm khi gây ra sự đau buồn cho một người khác? Những người thư thái biết gì, làm gì hoặc tự nói gì với mình để có thể giúp họ không bị bối rối trong những tình huống căng thẳng? Khả năng xử lý stress không phải là bẩm sinh mà chúng ta phải học mới có. Chúng ta có thể học tất cả các kỹ thuật để giúp loại bỏ các tác động tiêu cực của stress đối với cuộc sống.

Stress tích cực

Không phải stress nào cũng xấu. Các nhà tâm lý học nói rằng một số loại stress có lợi và hoạt động của nó có thể tạo động lực và khiến chúng ta phải hành động. Nếu chúng ta biến stress thành đồng minh thì nó có thể cho chúng ta sức bật năng lượng cần thiết để đối mặt và vượt qua các thử thách. Một số người có vẻ phát triển nhanh hơn khi có stress, họ tìm kiếm cơ hội trong công việc và sở thích để đẩy lùi các giới hạn. Các nhân viên kiểm soát không lưu là những người phải làm việc dưới áp lực liên tục. Các bác sỹ phẫu thuật là một nhóm cũng phải chịu rất nhiều áp lực trong công việc và họ đóng vai trò như những vận động viên chuyên nghiệp. Không có stress, cuộc sống của chúng ta sẽ trở nên nhàm chán. Mọi thứ chúng ta làm và chúng ta cảm thấy say mê đều khiến chúng ta bị stress. Cơ thể của chúng ta không phân biệt được sự căng thẳng tích cực với sự căng thẳng tiêu cực. Ví dụ, một tình huống vui như đám cưới, lễ kỷ niệm hoặc sự kiện liên hoan lớn sẽ gây ra sự căng thẳng cho những người trực tiếp có liên quan. Mặc dù đây được coi là stress tốt, nhưng cơ thể trải nghiệm sự căng thẳng này theo cách giống như loại stress do một sự kiện

không dễ chịu. Bất kỳ khi nào phải chuẩn bị làm điều chúng ta say mê thì chúng ta đều cảm thấy stress. Mỗi lần tôi phải đứng nói trước khán giả, mặc dù đầy ý tưởng và cảm thấy thích thú những điều mình chuẩn bị nói tôi vẫn cảm thấy một chút căng thẳng. Nếu nó đạt tới mức tôi không lo lắng chút nào, tôi sẽ dừng lại vì tôi biết rằng niềm đam mê đã biến mất và tôi chỉ đang làm cho hết tiến trình. Stress cho chúng ta phần tinh túy và động lực để hành động trong những lĩnh vực chúng ta say mê.

Khi stress trở thành vấn đề

Vấn đề xảy ra khi mức độ căng thẳng vượt quá khả năng đối phó và kiểm soát của chúng ta. Nếu mức độ căng thẳng trở nên quá cao, hậu quả có thể là bị kiệt sức. Chúng ta thường nghe nói tới điều này và liên tưởng nó với một số nghề chuyên giúp đỡ người khác như y tá và các nhân viên xã hội, những người phải giải quyết các vấn đề của tất cả mọi người mỗi ngày. Nhưng nó cũng có thể xảy ra với bất kỳ công việc nào và trong bất kỳ tình huống nào trong cuộc sống.

Phản ứng của cơ thể chúng ta trước sự căng thẳng cũng giống như những gì nhìn thấy được trong thế giới động vật. Khi các loài vật cảm thấy bị đe dọa, nhịp tim của chúng tăng và tất cả các giác quan của chúng đều tập trung vào tình huống trước mắt. Chỉ có hai quyết định có thể đưa ra để phản ứng lại nguy hiểm: chiến đấu hoặc rút lui. Tương tự như vậy, ở con người, phản ứng ban đầu của chúng ta là chiến đấu hoặc thoái lui. Chính hiệu quả của cơ chế đối phó này (tất cả chúng ta đều có thể học) xác định chúng ta có thể đối phó với stress hiệu quả như thế nào.

Các giai đoạn trong chu kỳ stress

Có một số kỹ thuật hiệu quả trong việc giảm stress, tôi sẽ trình bày ở cuối chương này. Nhưng điều quan trọng là phải nhận ra có những giai đoạn khác nhau trong chu kỳ stress và những điều tôi nói sau đây sẽ đạt hiệu quả cao nhất nếu được sử dụng trong giai đoạn ban đầu. Các giai đoạn 2 và 3 sẽ đòi hỏi nhiều thay đổi cá nhân quyết liệt hơn.

Giai đoạn 1: Trong giai đoạn này, chúng ta trải qua sự khó chịu, sự căng thẳng và tức giận, chúng ta biết khá rõ về các xúc cảm của mình và có thể giảm đáng kể mức độ stress bằng cách quan tâm tới các nhu cầu của mình. Nếu chúng ta bỏ qua các dấu hiệu ở cấp độ này, chúng ta có thể chuyển sang Giai đoạn 2.

Giai đoạn 2: Trong giai đoạn này, chúng ta bắt đầu cảm thấy mệt mỏi. Thái độ của chúng ta trở nên tiêu cực và yếm thế. Chúng ta trải qua các thời kỳ buồn bã, trầm uất và có thể thấy khó ngủ. Lúc này, có thể chúng ta cần phải tạo ra các thay đổi lâu dài trong lối sống và quản lý stress một cách nghiêm túc.

Giai đoạn 3: Nếu stress không được kiểm tra và bị tích tụ trong một thời gian dài, nó có thể dẫn tới các vấn đề nghiêm trọng như bị trầm cảm. Ở giai đoạn này, mọi người tạo ra những thay đổi mạnh mẽ trong cuộc đời mình, ví dụ như bỏ việc hoặc từ bỏ (các) mối quan hệ và thay đổi cuộc sống của họ. Họ có nguy cơ tự tử. Lúc này, họ cần tìm sự giúp đỡ từ các chuyên gia và thoát khỏi tình trạng stress, ít nhất trong một khoảng thời gian ngắn.

Phá bỏ chu kỳ stress

Giống như tất cả các hoàn cảnh ảnh hưởng xấu tới chúng ta, tốt nhất là phát hiện và giải quyết stress sớm. Khi chớm nhận thấy sự tồn tại của stress, trước khi nó đạt tới mức có thể làm chúng ta tê liệt, chúng ta có nhiều lựa chọn để giảm nhẹ nó. Bằng cách học trước các kỹ thuật đối phó, nó sẽ giúp giữ không cho mức độ stress tăng lên và sẽ giúp chúng ta loại bỏ stress trong tất cả các tình huống chúng ta vô tình gặp phải. Với tôi, cách giảm stress tốt nhất đòi hỏi phải có những hành động như tập thể dục tại bể bơi địa phương, hoặc đi dạo lâu với những chú chó của mình. Những việc này hiệu quả với tôi hơn là sử dụng các kỹ thuật tĩnh tại như thiền. Hãy tìm ra cách tốt nhất cho bạn.

Nếu bạn nhận thấy mình bị stress hơn thường lệ trong một tình huống vẫn đang tiếp diễn trong cuộc đời bạn, hãy hành động ngay lập tức. Lên lịch cho một hoạt động thường xuyên có hiệu quả với bạn để giảm stress và bắt đầu ngay lập tức. Có thể bạn sẽ thấy mình tiếp tục hoạt động này cho dù bạn đã bắt đầu cảm thấy thư thái hơn. Đây là một điều tốt vì nó sẽ giúp bạn loại bỏ việc tích tụ stress trong tương lai. Phòng ngừa là cách tốt nhất để đối phó với stress, vì thế, điều quan trọng là phải tạo lập được thói quen phá vỡ stress và giữ được thói quen đó.

"Nếu bạn cảm thấy đau buồn vì bất kỳ điều gì bên ngoài, nỗi đau không phải do bản thân nó mà là do cách bạn đánh giá nó, chính thế bạn có sức mạnh để loại bỏ bất kỳ khoảnh khắc nào."

– HOÀNG ĐẾ MARCUS AURELIUS ANTONIUS –

Câu chuyện của Anita

Anita đã từng nghĩ rằng một ngày dài vô tận. Cô lúc nào cũng như vắt chân lên cổ, cố gắng giải quyết tình huống có nhân viên nghỉ mà không thông báo. Có tức giận hay thất vọng cũng không giúp được gì. Điều này dường như làm cạn kiệt thêm sức lực của cô, mặc dù tức giận có vẻ là điều duy nhất khiến cô tiếp tục. Là chủ một nhà hàng bán đồ ăn nhỏ, cô chỉ có thể trả cho nhân viên mức lương trên tối thiểu một chút. Điều này khiến cô luôn gặp phải rắc rối trong việc thuê những người có trình độ và thuê được nhiều nhân viên. Những người tìm kiếm công việc như thế này thường không có động lực và không đáng tin cậy, không có các kỹ năng con người tốt và lúc nào cũng cần phải giám sát. Điều này khiến Anita lúc nào cũng cảm thấy sầu khổ và căng thẳng.

Anita là người chăm chỉ, sáng tạo và quyết tâm kinh doanh thành công. Cô cần điều hành cho nhà hàng phát triển để nuôi sống bản thân và hai đứa con, cả hai đều bắt đầu bước vào tuổi thiếu niên và vẫn ở nhà với cô. Cảm thấy oải với việc tự mình kinh doanh và chăm sóc bọn trẻ, cô dồn hầu hết sức lực cho công việc và gia đình. Sau một ngày dài tại nhà hàng, cô lại lao về nhà để chuẩn bị bữa ăn cho bọn trẻ và chăm nom nhà cửa. Trong nỗi sợ hãi và mặc cảm tội lỗi, cô từ bỏ những việc trước đây cô đã làm để đối phó với stress.

Một tối, thất vọng vì một nhân viên nhiều triển vọng không đến làm, Anita trở về nhà mệt mỏi và phờ phạc. Cần ai đó để nói chuyện nhưng không phải với những đứa con của mình, cô gọi cho một người bạn đã lâu cô không gặp. Bạn cô lắng nghe điều phiền muộn của cô và nói rằng trong vài ngày tới cô ấy rỗi rãi và đề nghị tới nhà hàng giúp Anita. Ngạc nhiên trước lời đề nghị này, nếu là mọi khi, Anita khá kiêu hãnh và có thể sẽ từ chối lời đề nghị hào phóng này, nhưng cô đang tuyệt vọng và sắp không còn đủ sức níu giữ.

Trong một vài ngày sau đó, Anita và Ursula nói chuyện với nhau rất nhiều. Ursula bảo Anita rằng, cô đã đi được một bước rất lớn trong việc giải quyết sự căng thẳng của mình bằng cách đưa tay nhờ giúp đỡ.

Sự giúp đỡ và hiểu biết cô có được trong những cuộc nói chuyện với Ursula cho cô đủ sức bật cần thiết để cô cam kết thực hiện kế hoạch đối phó với stress và ngăn chặn sự sụp đổ tinh thần. Nhận thấy rằng các con cô cần phải bắt đầu biết giúp việc nhà và nấu ăn nhiều hơn, cô yêu cầu các con ngồi xuống và đưa ra danh sách các nhiệm vụ mỗi tuần chúng phải chịu trách nhiệm. Vì hai đứa nhỏ mới bắt đầu bước vào tuổi thiếu niên nên cô ngạc nhiên khi thấy

rằng chúng sẵn sàng chấp nhận thử thách. Cô con gái Janine còn nói với cô rằng, hai đứa bắt đầu thấy lo lắng cho cô và hai chị em đều cảm thấy rất nhẹ nhõm khi chúng có thể giúp cô vơi bớt gánh nặng. Janine thậm chí còn xung phong tới nhà hàng sau giờ học và giúp công việc nướng bánh ngay ngày hôm sau.

Anita dành ra một tiếng đồng hồ mỗi tối làm thời gian dành riêng cho mình, khoảng thời gian cô có thể làm việc riêng của mình và không bị bọn trẻ quấy rầy. Cô thắp một cây nến, chuẩn bị cho mình một bồn tắm tràn ngập bọt xà phòng và nghỉ ngơi. Để bản thân có thể thư giãn, cô tập một số bài tập thở sâu. Anita vẫn luôn thích khiêu vũ và cố gắng đi ra ngoài mỗi dịp cuối tuần với một vài người bạn.

Tại nhà hàng, tình thế với các nhân viên không cải thiện là mấy, nhưng Anita luôn cố gắng nhắc nhở mình rằng những người cô thuê không thể có mức cam kết với công việc như cô được. Điều này giúp cô giải tỏa một số mong đợi và cô thấy mình có thể tha thứ cho các nhân viên dễ dàng hơn. Trước đây, bất kỳ khi nào cô thấy có nhân viên đứng loanh quanh ở ngăn kéo để tiền trong khi không có khách ở đó và còn việc khác phải làm, cô khá tức giận. Thỉnh thoảng, cô bực mình đến nỗi không còn thiết nói chuyện với họ nữa. Lúc làm như vậy, cô thường đi ngang qua họ và thể hiện sự bực mình. Thường là nhân viên cũng phản ứng khó chịu, hoặc tồi tệ hơn, không thèm nói năng gì mà chỉ tỏ thái độ gây sự thụ động bằng cách tránh mặt cô, hoặc thô lỗ và cục cằn với khách hàng. Giờ đây nếu một nhân viên nào đó khiến Anita stress, cô lại dành chút thời gian để nghĩ về những chuyện khác và tập trung lại trước khi tiến đến gặp họ. Cô thấy mình bớt tức giận hơn và các nhân viên cũng phản ứng lại bằng cách ít phòng vệ và cởi mở hơn với các phản hồi của cô.

Cho dù cuộc sống vẫn là một cuộc đấu tranh và có những giai đoạn khó khăn, nhưng giờ đây Anita đã có những khoảng yên bình.

"Lựa chọn thái độ đúng có thể biến đổi sự căng thẳng từ tiêu cực sang tích cực."

– TIẾN SỸ HANS SELYE –

Kỹ thuật giảm stress

Ø Đi dạo giữa thiên nhiên. Tập trung vào cảnh vật xung quanh và

lắng nghe âm thanh của chim chóc và các loài động vật khác. Chú ý tới mùi vị và màu sắc.

Ø Thường xuyên nghe đĩa ghi âm những âm thanh của thiên nhiên. Mua một đài phun nước hoặc bể cá. Tiếng nước chảy rất thư giãn.

Ø Học một vài kỹ thuật thiền cơ bản. Nằm hoặc ngồi xuống chỗ bạn cảm thấy thoải mái và không bị làm phiền. Lần lượt hình dung rằng các ngón chân của mình ngày càng nặng dần, sau đó là các mắt cá, bàn chân và cẳng chân. Thư giãn toàn bộ các phần của cơ thể, mỗi lần một bộ phận. Tập thở sâu, lấy hơi từ từ từ bụng.

Ø Nuôi một con vật. Chó và mèo, những động vật giàu tình cảm và thích được chú ý, là lựa chọn tốt. Vuốt ve và vỗ về những con vật có lông mềm mại tạo cảm giác rất thư giãn.

Ø Dành thời gian cho các sở thích và hoạt động bạn say mê. Nếu bạn yêu âm nhạc, hãy dành thời gian thả lỏng trong âm nhạc. Nếu bạn thích làm việc tay chân, hãy nhận một hoạt động đòi hỏi bạn phải toàn tâm chú ý.

Ø Đi xem phim hoặc hài kịch. Chia sẻ tiếng cười với bạn bè. Hãy nghĩ tới các tình huống và câu chuyện hài hước bạn có thể chia sẻ với họ. Hãy xem ai có thể kể được câu chuyện buồn cười nhất.

17
KIỂM SOÁT SỰ TÙY HỨNG

"Các sự kiện lịch sử có thật của loài người cho thấy, phần lớn các hành động của chúng ta là kết quả của sự tùy hứng và tai nạn bất ngờ, chứ không phải do lý trí như những gì chúng ta thường nói."

– ALBERT COOPER, NGHỊ SỸ ANH –

Tầm quan trọng của việc kiểm soát sự tùy hứng trong cuộc sống của chúng ta có thể được thể hiện qua thí nghiệm với một nhóm trẻ bốn tuổi tại trường Đại học Standford vào đầu những năm 60. Sắp xếp cho chúng ngồi trong cùng một phòng, người ta đặt một viên kẹo dẻo trước mặt mỗi đứa trẻ. Người lớn nói với bọn trẻ rằng họ sẽ rời phòng trong mười phút, và khi người lớn trở lại, những em bé vẫn còn chiếc kẹo trước mặt sẽ được nhận thêm một chiếc nữa. Mười phút là khoảng thời gian dài đối với những đứa trẻ bốn tuổi để ngồi và nhìn chằm chằm vào chiếc kẹo dẻo mà không ăn. Khoảng 1/3 số trẻ nhanh chóng ăn hết chiếc kẹo ngay lập tức. Một số đợi thêm một lát. Một số liếm chiếc kẹo; một số nhấm một chút nhưng cố gắng kiềm chế cơn thèm. Khoảng 1/3 số đứa trẻ có thể kiềm chế và được thưởng thêm một chiếc kẹo nữa. Vì cha mẹ của những đứa trẻ này đều là giáo sư đại học, những người không chuyển nhà thường xuyên, nên việc thực hiện các nghiên cứu nối tiếp tương đối dễ dàng.

Những đứa trẻ trên được chia thành hai nhóm và so sánh ở một số cấp độ khác nhau khi chúng bước vào bậc phổ thông. Những đứa trẻ ăn chiếc kẹo ngay rõ ràng có nhiều vấn đề ở trường và ở nhà hơn so với nhóm những đứa trẻ có thể cưỡng lại sự thôi thúc. Những đứa trẻ cưỡng lại việc ăn kẹo có thói quen của những người thành đạt. Ở cấp độ cá nhân, chúng tích cực, kiên định hơn khi đối mặt với khó khăn, tự tạo động lực và tiếp tục thể hiện khả năng trì hoãn sự thỏa mãn tức thời. Thu nhập của chúng cao hơn,

hôn nhân thành công hơn và có sức khỏe tốt hơn, sự nghiệp thăng tiến hơn và có cuộc sống viên mãn hơn đa số còn lại. Những đứa trẻ ngay lập tức ăn chiếc kẹo của mình gặp khó khăn trong nhiều lĩnh vực của cuộc sống. Chúng có xu hướng thiếu quyết đoán, cứng đầu và đa nghi, kém tự tin và tiếp tục có vấn đề với việc trì hoãn sự thỏa mãn tức thời. Điều này khiến chúng có được ít sự thỏa mãn trong công việc, hôn nhân rắc rối, thu nhập thấp, sức khỏe tồi và cuộc sống khó chịu.

Cái miệng thiếu kiểm soát

Có lẽ số sự nghiệp bị đình trệ và cơ hội nghề nghiệp bị tan biến là do người ta nói những điều không đúng vào thời điểm không thích hợp nhiều hơn bất kỳ lý do nào khác. Một cơn giận bùng nổ không được kiểm soát thường quay trở lại ám ảnh người khai hỏa nó. Tương tự như vậy, nói những điều gây tổn thương người khác trong cơn giận dữ có thể vĩnh viễn làm hại mối quan hệ với những người gần gũi bạn. Tất cả chúng ta đều từng nói và làm những điều khi tức giận và sau đó chúng ta ước mình có thể lấy lại những lời nói và việc làm đó. Thường là quá muộn vì thiệt hại xảy ra rồi.

Đây không phải là vấn đề chỉ ảnh hưởng tới những người bình thường như chúng ta. Hãy nghĩ tới những người nổi tiếng và chính trị gia có sự nghiệp và danh tiếng bị thiệt hại lâu dài, hoặc bị hủy hoại hoàn toàn chỉ vì bật ra những lời thiếu suy nghĩ.

Tiêu xài thiếu kiểm soát

Ham muốn mua sắm gây ra khó khăn tài chính và hủy hoại hàng nghìn người Bắc Mỹ. Thay vì tiết kiệm tiền để mua một ngôi nhà lớn hơn hoặc một chiếc xe đẹp hơn, nhiều người lại lựa chọn sự thỏa mãn tức thời và bội chi vào các khoản vay thế chấp và vay tiền mua xe. Tuy người ta đổ lỗi cho lòng tham của các công ty và ngân hàng, nhưng họ không thể làm thế nếu không có nhiều người sẵn lòng trì hoãn sự thỏa mãn tức thời của họ. Tất nhiên, các tổ chức cho vay luôn muốn lợi dụng sự cả tin của mọi người, nhưng những món nợ không thể kiểm soát này sẽ không thể tồn tại nếu người tiêu dùng chờ đợi cho đến khi họ có đủ khả năng chi trả cho ngôi nhà hoặc chiếc xe họ muốn, hoặc tạm hài lòng với những căn nhà họ đủ tiền thanh toán.

Kiểm soát sự tùy hứng và sự phóng khoáng

Đôi khi, thiếu khả năng kiểm soát sự tùy hứng có thể bị nhầm lẫn với sự phóng khoáng và tính linh hoạt. Nhưng đây lại là những

phẩm chất tốt cần có. Hãy xem một ví dụ và tôi hy vọng nó có thể thể hiện được sự khác biệt. Một buổi tối bạn và một người bạn lái xe đi rửa. Trên đường về, bạn đột nhiên quyết định rằng mình muốn một ly kem dẻo hai lớp, và không hề báo trước, dừng lại tại một quán Dairy Queen. Bạn của bạn nghĩ rằng đây là ý hay và quyết định rằng anh ta cũng thích một ly tương tự. Tình huống này thể hiện sự phóng khoáng. Đó là chuyện vui và không tiềm ẩn hậu quả tiêu cực nào. Thường ở bên những người phóng khoáng và linh hoạt sẽ rất thú vị vì họ cởi mở khi thử những điều mới, thay đổi các kế hoạch và làm mọi thứ ngay lập tức. Điều này phá bỏ các điều thường lệ và tăng thêm gia vị cho cuộc sống.

Lấy một ví dụ tương tự với một kết thúc khác. Bạn cùng người bạn đang trở về nhà sau khi rửa xe xong, trên đường về các bạn đi ngang qua một đại lý ô tô, một chiếc xe thể thao màu đỏ đã thu hút sự chú ý của bạn. Bạn rẽ vào khu trưng bày xe và sau khi ngồi sau bánh lái, bạn quyết định rằng mình phải có nó. Bạn của bạn, một người khá nông nổi và không để ý tới lợi ích tốt nhất của bạn, thách bạn dám mua chiếc xe đó. Mua chiếc xe sẽ đặt bạn vào tình huống khó khăn về tài chính nghiêm trọng. Bạn đã kết hôn và có hai con nhỏ và chỉ có đủ để trả tiền trả góp cho căn nhà bạn mua sáu tháng trước đây. Tuy nhiên, ý nghĩ bạn trông sẽ tuyệt thế nào khi lái món đồ chơi mới này làm bạn choáng ngợp và nhân viên bán hàng nhanh chóng ký được hợp đồng với bạn. Giờ đây, bạn về nhà và phải giải thích cho vợ bạn nghe, người vốn đã rất căng thẳng về vấn đề tài chính của gia đình. Điều này là do bạn thiếu khả năng kiểm soát cơn tùy hứng. Nếu bạn nghĩ tới tất cả các hậu quả của quyết định từ trước thì có thể bạn đã không mua chiếc xe đó.

Phương pháp 10 giây

Đếm đến 10 trước khi nói hoặc hành động là lời khuyên dễ dàng và tốt nhất cho những ai có vấn đề trong việc kiểm soát các cơn tùy hứng, vì nó cho phép họ có thời gian để bắt đầu quá trình suy nghĩ. Cách đếm đến 10 tỏ ra có hiệu quả trong các chương trình kiểm soát sự giận dữ và cũng sẽ có hiệu quả với việc kiểm soát cơn tùy hứng. Khi chúng ta bắt đầu suy nghĩ, các phản ứng sẽ bị chặn lại hoặc bị thay đổi, vì thế cơ hội để nói hoặc làm những điều sau này chúng ta phải hối tiếc sẽ giảm đáng kể.

Bản thân tôi cũng sử dụng cách đếm đến 10 bất kỳ khi nào vướng vào những tình huống bị các xúc cảm tấn công. Một vài tháng trước, tôi lái xe dọc theo làn đường bên phải trên con phố ba làn đường trong thành phố. Lúc đó là đầu giờ chiều và giao thông khá

thông thoáng. Đột nhiên, một chiếc ô tô cắt ngang ngay phía trước, khiến tôi phải đột ngột giảm tốc. Cảm thấy bực mình, thôi thúc đầu tiên của tôi là bấm còi để cho người lái xe kia thấy tôi không thích hành động của anh ta. Những ý nghĩ ban đầu của tôi là đó là một kẻ ích kỷ. Anh ta nhận ra mình phải rẽ phải vào phút chót nên sẵn sàng khiến tất cả các phương tiện trên làn đường của tôi phải đi chậm lại và mạo hiểm gây tai nạn chỉ để anh ta sẽ không phải đi quá thêm một vài khu nhà. Thay vì thể hiện hành động không đồng tình với hành động của anh ta, tôi bắt đầu đếm đến 10. Khi bắt đầu đếm, tôi nhận thấy là anh ta không xin đường rẽ phải. Vẫn nghĩ là anh ta định rẽ phải, tôi nghĩ rằng việc anh ta không xin đường rẽ phải chỉ là một dấu hiệu khác cho thấy anh ta không hề nghĩ tới người khác. Tuy nhiên, khi đếm gần đến 10, cơn giận của tôi biến mất và tôi không còn muốn bấm còi nữa. Bây giờ tôi tò mò hơn bao giờ hết, thắc mắc không biết anh ta sẽ làm gì tiếp. Sau đó tôi nghe thấy tiếng còi hú. Một chiếc xe cứu thương đang đi theo hướng làn đường trung tâm. Thay vì là một kẻ ích kỷ như lúc đầu tôi nghĩ thì người lái xe kia đã nhìn thấy chiếc xe cứu thương trước tôi và tìm cách tránh đường cho xe kia đi. Hãy tưởng tượng tôi sẽ cảm thấy thế nào nếu tôi hành động theo sự thôi thúc lúc đầu? Chuyện có thể còn tồi tệ hơn. Trong khoảnh khắc giận dữ, có thể tôi đã lái sang làn đường bên trái, ngay vào lối đi của chiếc xe cứu thương đang lao tới.

Những vụ việc giao thông xảy ra do tức giận đang trở thành một vấn đề nghiêm trọng đối với các con đường cao tốc ở Mỹ và gây nhiều thiệt hại về sức khỏe, tài chính và sức khỏe tinh thần. Dường như mọi người cảm thấy mình vô địch khi được bao bọc trong chiếc xe hơi của mình và sẽ an toàn khi giải phóng sự bực mình. Điều này thường đem đến các hậu quả thảm khốc với những tình huống bùng nổ trong bạo lực, khiến mọi người bị thương nặng, thậm chí là chết. May mắn là nếu được trang bị một vài kỹ thuật đơn giản thì hầu hết mọi người đều có thể vượt qua những cám dỗ gây tai họa ban đầu, những cám dỗ có thể gây gia tăng các sự cố giao thông trên đường và có thể đem lại những hậu quả tai hại.

Đối phó ngay lập tức với các xúc cảm

Nếu chúng ta không tìm cách giải quyết có hiệu quả ngay những cơn bực dọc hàng ngày, ảnh hưởng của nó sẽ kéo sang các lĩnh vực khác của cuộc sống. Vẫn cảm thấy bực mình và tức giận sau một sự việc xảy ra trên đường đi làm, chúng ta có thể trút giận lên ông chủ, đồng nghiệp, nhân viên hoặc khách hàng của mình. Trở nên tức giận sau một sự việc trước khi rời công sở có thể khiến chúng

ta cáu bẳn với vợ, chồng, người yêu, con cái và cả các con vật nuôi trong nhà. Khi nhận thấy rằng mình vẫn còn mang những xúc cảm mạnh từ nơi làm việc về nhà, tôi liền ngồi trong ô tô vài phút, nhắm mắt lại, tập trung và thở từ bụng, trút bỏ cơn giận ra khỏi cơ thể mình. Khi đã cảm thấy bình tĩnh, tự chủ và tập trung, tôi mới hướng về phía nhà mình. Nếu không có thời gian để làm điều này, như khi có một cuộc họp hoặc một cuộc hẹn sắp bị muộn, tôi thở sâu, giải phóng nguồn năng lượng tiêu cực khi bước đi từ chỗ đỗ xe tới nơi làm việc.

"Vì thực tế chúng ta là những sinh vật tùy hứng, nên chúng ta là những sinh vật tuyệt vọng."

– JOSEPH CONRAD, NHÀ VĂN –

Câu chuyện của Shaun

Nói về việc có được một công việc và thăng tiến trong công việc đó thì Shaun là kẻ thù tồi tệ nhất của chính mình. Không phải vì anh không có khả năng, tài năng hay cơ hội khiến anh không tiến lên được. Anh có bằng đại học và những người quen biết đều coi anh là chàng trai sáng giá. Nhưng những cơn bốc đồng bùng phát vào lúc không thích hợp đã lấy đi của anh các cơ hội thăng tiến và thậm chí đôi khi ngay trong các cuộc phỏng vấn xin việc.

Sau hàng năm trời không được sử dụng hết tài năng của mình, Shaun có cơ hội nhận được một vị trí trong lĩnh vực nhân sự, lĩnh vực anh được đào tạo. Vì được đào tạo cơ bản nên anh được chấp nhận phỏng vấn. Công việc ở một thị trấn nhỏ - cách thành phố anh đang sống hai giờ lái xe. Anh biết cơ hội nhận được công việc tại một văn phòng nhỏ sẽ nhiều hơn vì họ gặp vấn đề trong việc tuyển dụng và muốn giữ những người có trình độ.

Shaun được nhận. Đây là dịp may anh đang vô cùng cần và ao ước. Giờ đây, thách thức là phải tích cực và tránh những cơn giận bùng phát đã lấy đi của anh rất nhiều trước đây.

Không bao lâu sau, Shaun bắt đầu phải đối mặt với thử thách. Công ty này là một bộ phận của một tập đoàn lớn có chi nhánh ở tất cả các thành phố chính, bao gồm thành phố anh sống. Shaun hy vọng có thể chuyển về thành phố quê mình càng sớm càng tốt. Anh vẫn giữ ngôi nhà của mình trong thành phố và thuê một chỗ ở trong thị trấn. Anh ở chỗ thuê các ngày trong tuần. Cuối tuần, thời điểm anh mong ngóng, anh trở lại thành phố.

Trong một tháng kể từ ngày bắt đầu công việc mới, Shaun đọc

được một thông báo trong e-mail tại nơi làm việc về một vị trí làm việc trong công ty ở thành phố quê hương. Thấy cơ hội quay về này, anh nộp đơn ngay lập tức. Ngày hôm sau, quản lý của anh, Steven, gọi anh vào phòng. Ông nói, "Tôi nghe nói anh đang nộp đơn xin việc để quay trở lại Tucson. Chúng tôi cần anh làm cho chúng tôi một năm. Tôi hiểu mong muốn chuyển về gần nhà của anh nhưng chúng tôi phải đào tạo anh và mọi thứ nữa." Shaun không được cho biết bất kỳ điều gì về quy định một năm đó cả và cũng không thấy đề cập trong hợp đồng anh ký lúc bắt đầu làm việc. Ý nghĩ đầu tiên xuất hiện trong đầu anh là đây đúng là một lũ đáng ghét, và làm thế nào anh có thể biến khỏi chỗ này.

Nếu là trước đây, anh sẽ tức giận và đối chất trực tiếp với ông chủ của mình về việc công ty có những chính sách không rõ ràng. Tuy nhiên, lần này, Shaun chờ cho đến khi cơn giận của mình lắng xuống và nghĩ về mục đích, vì sao anh có mặt ở đó và anh cần phải thoát khỏi điều gì trong tình huống này. Anh tập trung vào thực tế là anh sẽ cần sự ủng hộ và sự giới thiệu của Steven để có cơ hội được chuyển lại về Tucson. Che giấu cơn giận và sự thất vọng, anh nói với Steven rằng anh không nhận ra là mình sẽ phải ở công ty năm năm nhưng anh hiểu lý do của việc đó. Steven cảm thấy nhẹ nhõm khi thấy Shaun tiếp nhận vấn đề tốt hơn trông đợi và nói đùa, "Đáng để thử."

Shaun đã đi được bước đi rất lớn trong chương trình tự cải thiện của mình. Chịu ở lại ít nhất một năm, anh giờ đây quyết tâm tận dụng tối đa tình huống của mình. Mặc dù các đồng nghiệp đối xử thân thiện và giúp đỡ anh, nhưng họ là những người của thị trấn nhỏ và anh có rất ít điểm chung với họ.

Sau khoảng sáu tháng làm việc, các kỹ năng kiểm soát cơn bốc đồng mới lại sắp sửa phải chịu thử thách. Anh được nhận vào làm chủ yếu để thực hiện công việc tư vấn nhân sự. Quảng cáo tuyển dụng nói thế và mô tả công việc cũng chỉ ra như vậy, mặc dù một phần nhiệm vụ của anh là giúp các công việc hành chính bất kỳ khi nào có yêu cầu. Anh được thông báo và anh cũng tin rằng, yêu cầu này chỉ xảy ra vào những ngày nghỉ và trợ giúp những giai đoạn bận rộn ngắn ngủi. Anh đã chuẩn bị và chấp nhận điều này là một phần công việc trong một văn phòng nhỏ. Đến thời điểm này, công việc của anh vẫn tốt. Janet, người giám sát trực tiếp anh, hiếm khi có mặt và để anh tự làm công việc của mình. Anh cảm kích việc mình được độc lập làm việc và không có bất kỳ ai liên tục dõi mắt để ý anh.

Rồi một ngày Janet dội cho anh một quả bom tấn. Shaun sắp phải

bắt đầu làm công việc hành chính bán thời gian. Nhân viên hành chính gặp phải vấn đề sức khỏe khiến cô ta chỉ làm việc được nửa ngày. Điều này biến từ sự sỉ nhục sang nỗi đau đớn. Lúc đầu thì Shaun bị buộc phải ở lại làm việc một cách bất công và không cho quyền được chuyển chỗ làm. Bây giờ họ lại sắp sửa bắt anh làm điều mà rõ ràng không nằm trong danh sách nhiệm vụ của anh. Tuy không thể khoác vẻ nhiệt tình giả tạo nhưng ít nhất Shaun không trực tiếp thể hiện nỗi giận dữ với người giám sát mình. Một lần nữa, anh buộc mình phải dành chút thời gian trước khi nói. Anh lại nghĩ về mục tiêu của mình là nhanh chóng rời khỏi đây càng sớm càng tốt. Anh nhận ra để làm được điều này anh cần người giám sát của mình, thậm chí còn hơn người quản lý, vì chắc chắn người ta sẽ yêu cầu người giám sát giới thiệu về anh trước khi có quyết định chuyển anh hay không.

Khi nghĩ về điều đó, Shaun nhận ra rằng anh có hai lựa chọn. Thứ nhất, anh có thể miễn cưỡng làm công việc hành chính và liên tục phàn nàn. Điều này có thể làm người giám sát phiền lòng và kết cục sẽ cho anh một bản giới thiệu tồi và chắc chắn là anh sẽ không thể nhanh chóng chuyển được vị trí làm. Mặt khác, nếu anh làm nhiệm vụ mới này ít nhất không phàn nàn thì anh có thể đảm bảo mình sẽ có được sự giới thiệu có lợi. Shaun thấy rằng khi anh có thể từ bỏ sự thù ghét và giận dữ trong tình huống của mình thì thời gian anh làm việc sẽ dễ chịu hơn.

Ngay khi khoảng thời gian một năm của Shaun sắp kết thúc, anh bắt đầu tìm kiếm cơ hội quay trở lại Tucson. Anh có được một vài cuộc phỏng vấn nhưng không thành công. Sau đó có một vị trí anh không chỉ rất hứng thú và còn mang tới cho anh sự thăng tiến. Cuộc phỏng vấn diễn ra có vẻ tốt. Shaun đã làm các công việc được giao và đã có sự chuẩn bị. Một vài ngày sau, anh có điều cần hỏi người giám sát. Cửa phòng Janet mở khi anh bước vào. Cô ta đang nói chuyện điện thoại với ai đó. Anh nghe cô ta nói, "Anh ta thật sự là một người có thể làm việc nhóm tốt." Lúc này cô ta nhìn thấy anh, nói điều gì đó với người cô ta đang nói chuyện và đứng dậy ra đóng cửa, ngại ngùng xin lỗi Shaun và nói với anh rằng cô đang có một cuộc nói chuyện riêng tư.

Phải mất vài phút anh mới nhận ra rằng, cô ta đang giới thiệu anh. Sau đó, khá ngượng ngùng, người giám sát xác nhận với anh rằng đúng là cô đang giới thiệu anh khi anh bước vào. Shaun tràn trề hy vọng khi biết tất cả những dấu hiệu đó nói lên rằng, anh đang có một cơ hội rất tốt, không chỉ là được trở về nhà, mà còn nhận được một công việc đáng ao ước hơn. Ngày hôm sau, điện thoại đổ chuông. Anh có thể nhìn thấy trên màn hình hiển thị là

cuộc gọi đến từ văn phòng nhân sự của công ty anh tại Tucson. Tim anh bắt đầu đập thình thịch. Hít một hơi thật sâu, anh nhấc điện thoại lên, cố gắng không tỏ ra quá phấn khích hay háo hức. Giọng nói đầu dây bên kia hỏi anh có muốn làm việc cho họ không.

Tất cả những gì anh có thể làm là cố không hét toáng lên rằng, có, tất nhiên là anh có làm. Khi đặt máy xuống, thôi thúc đầu tiên trong anh là muốn chạy dọc lối đi, đấm vào không khí và hét lên, "CÓ THỂ CHỨ! CÓ THỂ CHỨ!" Nhưng anh đã kiềm chế được để không làm thế, vì sau khi bắt mình phải suy nghĩ, anh nhận ra rằng, có thể một vài đồng nghiệp sẽ không chia sẻ với anh niềm vui này. Họ đã đối xử với anh rất tốt và anh chợt nghĩ ra rằng, một số người sẽ coi việc anh nóng lòng muốn ra đi như là một sự chối bỏ họ. Thay vì thế, anh ngồi đó một lát… chỉ để thưởng thức khoảnh khắc đó. Trời ơi, thật là tuyệt làm sao! Con quỷ dữ trong anh trước đây khiến anh mất đi bao nhiêu cơ hội cuối cùng đã chịu nằm yên sau song sắt… và anh là người nắm giữ chìa khóa!

"Nếu tôi có bao giờ kết hôn nó sẽ chỉ là cơn bốc đồng đột xuất – chuyện đó giống như một người tự bắn anh ta vậy."

– H. L. MENCKEN, NHÀ BÁO, NHÀ VIẾT LUẬN, BIÊN TẬP TẠP CHÍ, NHÀ VĂN CHÂM BIẾM, VÀ NHÀ PHÊ BÌNH VĂN HÓA MỸ –

Kỹ thuật giảm bớt sự tùy hứng gây hại

Ø Thực hành đếm đến 10 trước khi phản ứng trước bất kỳ xúc cảm mạnh mẽ nào có tiềm ẩn các hậu quả

tiêu cực.

Ø Chờ cho đến khi bạn cảm thấy kiểm soát được lời nói của mình rồi hãy nói.

Ø Nếu buộc phải tránh mặt khỏi tình huống, hãy làm vậy.

Ø Hãy nghĩ về các tình huống khi bạn cáu giận và sự việc diễn ra không như bạn nghĩ. Ví dụ, một ngày nọ, khi tôi đang ở phòng vệ sinh công cộng, có ai đó cứ cố gắng mở cửa, cho dù rõ ràng là cửa đã bị khóa. Tôi thấy mình chuẩn bị phát cáu. Phản ứng đầu tiên của tôi có thể là sẽ hét lên, "Chuyện quái gì vậy? Chẳng lẽ anh không thể hỏi xem là có ai đang ở bên trong không à!" Tuy nhiên, khi nghĩ lại, tôi đưa ra kết luận là một người bình thường sẽ

không hành động như vậy. Sau khi bước ra bên ngoài tôi thấy người ở bên kia cánh cửa có vấn đề về thần kinh và tôi cảm thấy dễ chịu vì đã không hành động theo thôi thúc lúc đầu.

Ø Tìm ai đó hoặc một nhóm nào đó để bạn có thể xả giận và các cảm giác mạnh khác một cách an toàn. Tôi có liệt kê một số tổ chức ở cuối sách. Những tổ chức này dành cho cả phụ nữ và nam giới. Họ chào đón và giúp bạn giải quyết các vấn đề về xúc cảm.

Ø Bất kỳ khi nào bạn cảm thấy các xúc cảm đang trượt khỏi tay mình, hãy nghĩ tới một mục tiêu, một điều gì đó tích cực khiến bạn muốn thoát khỏi tình huống đó.

Ø Tận dụng các quyết định tồi xuất phát từ các cơn bốc đồng bạn từng làm. Bạn có thể làm điều này bằng cách nhớ lại những quyết định tồi tệ đó bất kỳ khi nào bạn thấy mình đang bị cuốn theo những cơn bốc đồng tai họa.

Ø Dán một mẩu giấy nhớ ở chỗ bạn có thể nhìn thấy hàng ngày (trên gương trong phòng tắm hoặc trên ô tô). Trên tờ giấy nhớ đó, hãy ghi những câu kiểu như sau "Bất kỳ khi nào tôi thấy mình bị khích động, tôi sẽ nhớ lần tôi ..."

Ø Tự thưởng cho mình vì đã không đầu hàng trước một xúc cảm tiêu cực bằng cách làm điều gì đó cho bản thân mình, những điều mà bình thường bạn không bao giờ làm.

Ø Nhờ bạn bè và các thành viên đáng tin cậy trong gia đình đối chất trực tiếp với bạn nếu họ thấy bạn chuẩn bị hành động tùy hứng.

Phần VI
TÂM TRẠNG CHUNG

18

HẠNH PHÚC

"Bí quyết của hạnh phúc là: hãy trải rộng niềm hứng thú, hãy thân thiện hết sức có thể với những việc và những người khiến bạn hứng thú, thay vì thái độ thù địch."

– BERTRAND RUSSELL, TRIẾT GIA, NHÀ TOÁN HỌC NGƯỜI ANH, GIẢI NOBEL VĂN HỌC NĂM 1950 –

Bạn có hạnh phúc không? Đây hẳn là một trong những câu hỏi cơ bản nhất trong cuộc sống, câu chúng ta từng hỏi và từng được hỏi rất nhiều lần. Tất cả chúng ta đều nghĩ rằng chúng ta hiểu về hạnh phúc, nhưng có thật vậy không? Chúng ta có biết khi nào mình cảm thấy vui? Chúng ta có thật sự có thể nói ai đó gần gũi với chúng ta đang hạnh phúc không?

Vào cuối ngày, sau khi chúng ta đã nói và làm tất cả mọi thứ, hạnh phúc dường như là điều quan trọng nhất. Sau cùng, nếu rốt cuộc chúng ta không có hạnh phúc, thì những thứ còn lại phỏng có ích gì? Người Mỹ quá bị mê hoặc bởi ý niệm hạnh phúc đến nỗi họ đặt cho nó một vị trí quan trọng trong Hiến pháp Mỹ. Đó là quyền được mưu cầu hạnh phúc. Nhưng vì sao, cho dù chúng ta có của cải vật chất khiến hàng triệu người kém may mắn hơn phải ghen ty, thì vẫn có nhiều người trong chúng ta không thỏa mãn? Ở Bắc Mỹ, dù về cơ bản thu nhập của mọi người đều tăng trong hơn 40 năm qua nhưng mức độ hạnh phúc không tăng tương ứng. Có đến 25% người Mỹ nói rằng họ bị trầm cảm. Chưa đến 30% người Mỹ nói rằng họ thấy rất hạnh phúc.

Bí quyết là gì? Không có bí quyết nào cả

Không có bí quyết thật sự nào cho việc tìm kiếm hạnh phúc. Chúng ta không thấy một công thức thần kỳ nào đó chỉ ra rằng

một số người đã tìm ra bí quyết đó và những người khác thì không. Tất cả nghiên cứu được tiến hành đối với những người vui vẻ cũng cho những câu trả lời tương tự. Một phần hạnh phúc trong chúng ta do gen quyết định. Chúng ta được nuôi dưỡng với một mức độ hạnh phúc cố hữu chúng ta được thừa hưởng khi sinh ra. Các ước tính cho thấy gen quyết định khoảng 50% mức độ hạnh phúc của mỗi người. Hạnh phúc ở mỗi người được lập sẵn ở một cấp độ nào đó và tuy các sự kiện trong đời có thể làm thay đổi cấp độ đó nhưng chỉ trong một vài năm dường như chúng ta lại quay trở về cấp độ đó. Dường như không có sự khác biệt giữa việc một sự kiện làm tăng hay giảm niềm hạnh phúc của chúng ta. Những người trúng số độc đắc trở nên hạnh phúc hơn chỉ trong một thời gian ngắn nhưng sau một vài năm họ lại quay trở lại cấp độ hạnh phúc lúc trước. Điều tương tự cũng đúng với những người không may phải gắn bó cả đời với chiếc xe lăn. Người ta thấy rằng chỉ sau một vài năm họ lại quay trở về cấp độ hạnh phúc lúc trước.

Các đặc tính của hạnh phúc

Dan Baker, giám đốc chương trình Life Enhancement (Nâng cao cuộc sống) tại Canyon Ranch, đã được trực tiếp trải qua những điều khiến con người hạnh phúc. Trong cuốn What Happy People Know (Tạm dịch: Điều những người hạnh phúc hiểu), ông chia sẻ rằng:

Bạn không thể quyết định việc mình sẽ trở nên hạnh phúc, cũng giống như bạn không thể quyết định mình có thể cao hơn. Đó là vì hạnh phúc không phải là một thực thể hữu hạn trong chính bản thân nó, mà nó là sự tổng hợp của 12 đặc tính quan trọng của hạnh phúc: tình yêu, niềm lạc quan, sự can đảm, cảm giác tự do, tinh thần tiên phong, sự an toàn, sức khỏe, tinh thần, lòng vị tha, tầm nhìn, sự hài hước và mục đích. Đây là những điều bạn nên quyết tâm có được.

Một trong những cách phát triển các đặc tính này là làm những điều khiến chúng ta cảm thấy hài lòng. Bất kỳ khi nào làm điều gì khiến bản thân cảm thấy hài lòng, chúng ta lại càng dễ tiếp thu tất cả các đặc tính dẫn chúng ta đến với hạnh phúc. Thông thường, điều khiến tôi thấy thích thú là ngắm nghía hai chú chó xù màu mơ của mình, Buddy và Korky. Tôi có thể ngồi hàng giờ đồng hồ trên ghế sofa, mỗi con nằm cuộn tròn một bên, khoan khoái khi được tôi gãi hoặc vuốt ve. Điều nữa khiến tôi hạnh phúc là công việc viết lách. Khi hứng khởi giải thích điều gì tôi cho là quan trọng, tôi thấy mình hoàn toàn đắm chìm vào việc đó.

Hãy tìm kiếm những điều khiến bạn say mê, có thể chiếm toàn bộ sự tập trung và chú ý của bạn. Hãy tìm kiếm cơ hội được làm nhiều những việc hoàn toàn lôi cuốn bạn, luôn tìm kiếm và thử những điều mới lạ bạn cho rằng mình sẽ thích. Hãy nghĩ tới một bài hát khiến bạn cảm thấy vui, nhưng tốt hơn vẫn là hát một bài hát hoặc giai điệu lạc quan hạnh phúc. Luôn cởi mở đón các trải nghiệm mới vì không phải lúc nào chúng ta cũng có thể đánh giá đúng chúng ta có thích điều gì đó không cho đến khi thật sự thử. Hãy giữ một tâm hồn rộng mở trước tất cả các trải nghiệm mới. Hãy coi việc khám phá hạnh phúc là một cuộc phiêu lưu.

Những thói quen tinh thần của những người hạnh phúc

Marci Shimoff tìm ra 100 người hạnh phúc nhất và tiến hành nghiên cứu xác định họ có điểm gì chung. Bà phát hiện ra rằng: "Thay vì bị các ý nghĩ tiêu cực giày vò hoặc liên tục ở trong trạng thái chiến đấu hay thoái lui, những người hạnh phúc có thói quen cho phép họ có thể phản ứng dễ dàng hơn từ trung tâm não bộ cao hơn, vùng não mới (neo-cortex). Sau những cuộc phỏng vấn 100 người hạnh phúc nhất, tôi thấy rằng họ không tin tất cả những điều họ nghĩ." Theo nghiên cứu của bà, những người hạnh phúc thường không coi suy nghĩ tiêu cực là xác thực, mà họ nghi ngờ giá trị của chúng trong khi nỗ lực vượt lên trên chính những ý nghĩ tiêu cực đó. Họ không dành nhiều thời gian và sức lực để vật lộn với các ý nghĩ tiêu cực, vì họ tự tin sẽ có thể vượt qua những ý nghĩ đó và chúng rồi cũng sẽ qua đi. Những người hạnh phúc thường có những ý nghĩ tích cực và lúc nào cũng cố nghĩ ra dù chỉ là một chút niềm vui.

Mỗi lần thấy mình có ý nghĩ tiêu cực, chúng ta nên tập thói quen cố gắng tìm ra điều gì đó tích cực trong tình huống đó và tập trung vào đó. Lúc đầu, điều này rất tốn công sức nhưng sau một thời gian nó sẽ trở thành phản ứng tự nhiên. Nó sẽ hạn chế thời gian và sức lực chúng ta dành cho điều tiêu cực. Nếu bạn không thể làm điều này, hãy để cho ý nghĩ đó trôi đi. Hãy cố tập trung vào điều gì khác, ví dụ:

· Một bản nhạc yêu thích;

· Một khoảng thời gian vui vẻ bên gia đình hoặc bạn bè;

· Chú ý tới điều gì đó xung quanh bạn và tự hỏi mình những câu hỏi liên quan tới điều đó. Ví dụ, nếu bạn thấy mình cáu giận điều gì khi đang lái xe, hãy chú ý tới những chiếc xe xung quanh bạn. Bạn thấy chiếc nào nổi bật? Hãy tưởng tượng mình đang lái chiếc

xe đó.

Đừng vất vả tìm kiếm ý nghĩ tích cực nếu nó không đến ngay, hãy chỉ tập trung vào điều gì đó trung tính. Một số người đeo một chiếc dây chun trên tay và họ bật dây tanh tách mỗi khi thấy mình đang có ý nghĩ tiêu cực. Điều này giúp làm gián đoạn suy nghĩ trong chốc lát và khiến việc chuyển sang ý nghĩ tích cực dễ dàng hơn.

Mặt khác, rút ra càng nhiều ý nghĩ tích cực càng tốt. Hãy tập trung và tạo dựng những ý nghĩ tích cực bằng cách nghĩ về các trải nghiệm tích cực khác khi các ý nghĩ trước bắt đầu mờ dần. Mặc dù khó có thể liên tục theo dõi những điều chúng ta nghĩ nhưng cảm giác là người đánh giá tốt đối với các kiểu suy nghĩ chúng ta đang có. Nếu chúng ta cảm thấy ổn thì đó sẽ là những suy nghĩ tích cực.

Phép màu của khả năng tập trung

Trong cuốn Flow (Tạm dịch: Dòng chảy), tác giả Mihaly Csiszentmihalyi viết rằng, có một mối liên hệ gần gũi giữa hạnh phúc và khả năng tập trung. Ông thiết lập một nghiên cứu phát triển rộng tới mức được tiến hành trên hơn 10.000 người trong khoảng thời gian 25 năm. Các đối tượng nghiên cứu được gọi một cách ngẫu nhiên và được yêu cầu đánh giá mức độ hạnh phúc của họ mỗi khi máy được kích hoạt. Kết quả cho thấy càng tập trung, khi làm bất kỳ nhiệm vụ gì, các đối tượng đều có mức độ hạnh phúc cao hơn. Kỳ lạ là, không phải lúc nào các đối tượng nghiên cứu cũng có thể đoán trước được hoạt động nào sẽ khiến họ hạnh phúc. Tuy nghiên, kết quả cho thấy bất kỳ khi nào hoàn toàn đắm chìm vào điều gì đó và bị kéo ra khỏi sự tập trung đó, họ đều nhận ra rằng trước đó họ đã rất hạnh phúc khi thực hiện hoạt động đó. Từ cuộc nghiên cứu dài hơi này, Csikszentmihalyi kết luận: hạnh phúc có mối liên hệ mạnh mẽ với sự tập trung và chúng ta hiếm khi hạnh phúc nếu chúng ta không tập trung. Một kết luận thú vị khác ông rút ra là chúng ta chỉ trải nghiệm hạnh phúc sau khi sự kiện hoàn tất. Trong khi đang chìm đắm sâu vào sự kiện mang đến cho chúng ta niềm hạnh phúc, chúng ta quá tập trung đến nỗi không nhận ra là mình đang hạnh phúc. Chúng ta chỉ có thể tận hưởng niềm hạnh phúc của trải nghiệm đó sau khi nó đã xảy ra.

Hạnh phúc đến từ bên trong

Nhiều người cảm thấy rằng họ sẽ hạnh phúc khi mua được nhà, tìm được người yêu lý tưởng, có được chiếc xe mới, hoặc được

thăng tiến trong công việc. Khi những điều này xảy ra họ cảm thấy thật sự hạnh phúc. Những người khác nghĩ rằng họ sẽ tìm thấy hạnh phúc trong những hành vi gây nghiện như uống rượu hoặc đánh bạc. Điều mà những hành vi này đem lại chỉ là tạm thời gây tê cho nỗi đau bất hạnh. Khi cơn nghiện qua đi họ lại thấy mình bất hạnh hơn bao giờ hết. Các nhà nghiên cứu đã phát hiện ra rằng khoảng 50% niềm hạnh phúc của chúng ta là do gen. Rõ ràng chúng ta sinh ra đã có sẵn yếu tố bẩm sinh nhất định liên quan tới hạnh phúc. Tuy nghiên, nghiên cứu cũng chỉ ra rằng những thứ bên ngoài chúng ta, ví dụ như các sở hữu vật chất và các mối quan hệ với mọi người chỉ chiếm một tỷ lệ phần trăm nhỏ trong hạnh phúc tổng thể của chúng ta, chưa tới 10%. Còn lại 40% hạnh phúc chúng ta tạo ra từ bên trong. Và chúng ta có thể tạo ra hạnh phúc nếu chúng ta ghi nhớ những điều sau.

· Chúng ta lựa chọn cách phản ứng trước mọi tình huống. Như Victor Frankl, người đã sống sót từ trại tập trung, chứng minh, chúng ta là người cuối cùng có khả năng kiểm soát các phản ứng trước mọi tình huống. Ngay khi phải sống giữa nỗi khiếp đảm của trại tập trung, ông vẫn thấy những ví dụ về tình người và sự tử tế. Ông có thể tìm thấy những điều tích cực đủ để ông có thể vượt lên mỗi ngày và sống sót. Một trong những cách chúng ta có thể bồi đắp thói quen tìm kiếm điều tích cực là lưu giữ một cuốn sổ ghi lại những điều chúng ta biết ơn. Vào cuối mỗi ngày, hãy ghi lại tất cả những điều bạn thấy biết ơn trong ngày đó. Càng nghĩ về những điều chúng ta thấy biết ơn, chúng ta càng cảm thấy có thể phản ứng tích cực một cách dễ dàng hơn trong tất cả các tình huống.

· Ai cũng có thể thấy hạnh phúc khi mọi chuyện tốt đẹp; nhưng phải cần rất nhiều trí tuệ xúc cảm để bật cười khi mọi chuyện trở nên rắc rối. Trong những thời điểm tốt đẹp thì ngay cả những người bi quan cũng có thể tìm thấy điều gì đó để cảm thấy biết ơn. Tuy nhiên, trong lúc khó khăn, những người có suy nghĩ chủ đạo là tiêu cực sẽ dễ dàng quay trở lại lối suy nghĩ tiêu cực của mình. Đây là thời điểm thói quen biết ơn hàng ngày tạo nên sự khác biệt hoàn toàn. Trong lúc khó khăn, những người đã quen với suy nghĩ tích cực và trải qua cảm giác tốt đẹp sẽ có một nguồn lớn lao để trông cậy. Chính trong những lúc khó khăn, chúng ta mới nhìn ra được những lợi ích thật sự của việc tạo dựng suy nghĩ tích cực và lòng biết ơn. Những thói quen đó sẽ giúp chúng ta đứng vững qua những giai đoạn khó khăn. Những người lạc quan cũng có thể nói rằng "Chuyện này rồi cũng sẽ qua thôi" vì họ tin rằng vũ trụ cơ bản là một nơi tốt lành và những lúc khó khăn chỉ là tạm thời.

· Đừng đánh giá thấp sức mạnh của người có thể thay đổi tâm

trạng những người quanh họ. Bạn đã bao giờ chứng kiến một diễn giả có thể kiểm soát một đám đông, đem đến cho họ những xúc cảm vui mừng, sợ hãi và căm giận mạnh mẽ chưa? Rất nhiều nhà diễn thuyết tài ba có thể khiến những đám đông lớn trở nên điên cuồng. Tất cả chúng ta đều có khả năng to lớn trong việc ảnh hưởng tới tâm trạng của những người xung quanh mình. Bạn đã bao giờ thấy một người tiêu cực kéo tâm trạng cả một nhóm người trong phòng xuống chưa? Mặt khác, bạn đã bao giờ thấy một căn phòng bừng sáng và sống động hơn khi một người lạc quan vui vẻ nói chưa? Hãy trở thành người làm bừng sáng căn phòng khi bạn bước vào. Nếu bạn đã từng trải qua điều này, bạn sẽ biết cảm giác đó tuyệt vời và mạnh mẽ dường nào.

"Cuộc sống của tôi thật tuyệt vời biết bao! Tôi chỉ ước mình đã nhận ra điều đó sớm hơn."

– COLETTE, NHÀ VĂN PHÁP –

Câu chuyện của Yip

Một trong những thói quen xấu tôi vẫn phải khắc phục là chạy quá tốc độ khi lái xe trong thành phố ở những nơi có hạn chế tốc độ. Vì hành vi này mà tôi đã từng nhiều lần phải hầu tòa. Mặc cho tôi đã hết sức cố gắng giải thích cho vị thẩm phán nghe về tình huống hy hữu của mình, thường thì phán quyết vẫn là tôi đã phạm luật. Sau khi ở tòa, tôi phải đứng trong dòng người xếp hàng chờ nộp tiền phạt, chờ tới lượt làm việc tiếp theo của nhân viên thủ quỹ. Đi kèm với điều này bao giờ cũng là trình tự sau. Thường thì người đứng xếp hàng chờ nộp tiền phạt thích chia sẻ nỗi bực dọc với những người cùng chung hoàn cảnh khác. Không ai thấy vui vẻ gì khi phải có mặt ở đó. Không khí ở đây rất ảm đạm; hiếm khi có ai đó mỉm cười hoặc cười to.

Nhân viên thủ quỹ tại bàn thu tiền phạt là người đầu tiên họ gặp sau phiên tòa, và cô ta chuẩn bị lấy đi những đồng tiền phải khó khăn lắm họ mới kiếm được. Và tất nhiên, người trút sự tức giận và bực mình vào những người này. Hẳn là đã phải có rất nhiều rắc rối nên người ta mới phải dựng lên một vài tấm biển. Trên các tấm biển có ghi: "KHÔNG DUNG THỨ: Chửi thề, nguyền rủa, hoặc cao giọng sẽ không được dung thứ tại nơi này. Nếu quý vị có những hành vi này, các nhân viên sẽ từ chối phục vụ quý vị."

Gần đây, tôi có đứng xếp hàng tại tòa án địa phương đợi đến lượt nộp phạt vì đi quá tốc độ. Phía trước tôi, trước cửa chắn chỗ nhân viên thủ quỹ ngồi là một người đàn ông châu Á bé nhỏ. Anh ta

đang cười rất to, và tiếp tục cười khi đếm tiền trả tiền phạt. Mọi người ngừng việc họ đang làm lại và nhìn trừng trừng vào anh ta. Có thể một số người cho hẳn là anh ta đang say rượu, cao hứng cái gì đó, hoặc "tâm hồn đang lơ lửng ở chỗ khác." Trước khi đi, anh ta nói, "Giờ thì tôi đã được tự do." Là người xếp hàng tiếp theo, tôi tiến tới chỗ anh ta đứng lúc trước. Người thủ quỹ vẫn là người tiếp tôi lần trước. Nếu nét mặt của cô ta có thể được dịch thành lời thì sẽ là như thế này, "Đừng làm gì bẩn thỉu, đừng lẩm nhẩm bất kỳ chuyện gì, nhanh chóng làm phận sự của mình và biến đi cho khuất mắt tôi!"

Tuy nhiên, hôm nay vẻ mặt cô ta có nét khác lạ. Trông như có vẻ là có một nụ cười đang hình thành trên mặt cô, có thể là có một chút gượng ép, nhưng dù sao thì đó vẫn là một nụ cười. Nhận ra sự thay đổi đó, tôi thu hết can đảm và tiến tới phía cô ta theo cách khác mọi khi. Tôi nhận xét với cô ta rằng, tôi chưa bao giờ nhìn thấy ai vui vẻ như thế khi đi nộp tiền phạt. Cả hai chúng tôi đều cười tủm tỉm khi nhắc tới điều này, và tôi nói đùa là không có chỗ nào để tôi boa cho biên lai phạt tôi vừa ký tên vào. Đến lúc này cô ta cũng thấy rất hài hước, nụ cười rộng mở và thoải mái. Một người xa lạ đã ảnh hưởng tới cả hai chúng tôi khiến công việc của cả hai chúng tôi đều trở nên vui vẻ và dễ chịu và làm bừng sáng cả một ngày. Lúc bước đi, tôi có cảm giác đó là một khoảnh khắc rất đặc biệt, hiếm khi xảy đến trong cuộc đời của chúng ta. Và khi nó xảy ra, nó xảy ra cho một mục đích nào đó.

Tôi không biết có phải số phận đã đưa người lạ mặt đó đến với chúng tôi để xoay chuyển tâm trạng của ít nhất hai người chúng tôi vào cái ngày định mệnh đó không.

Tôi thường làm việc muộn hàng tiếng đồng hồ tại văn phòng. Nhân viên quét dọn thường tới dọn dẹp trong khi tôi làm việc. Tôi để ý là hầu hết họ đều là người nước ngoài, có thể là những người nhập cư có khó khăn trong việc tìm các công việc khác. Khi tôi cố gắng bắt chuyện với họ, họ thường trả lời bằng thứ tiếng Anh mắc rất nhiều lỗi. Một hôm tôi nhận ra người đàn ông châu Á thấp nhỏ tôi đã từng gặp trước đó. "Mình đã từng thấy anh ta ở đâu đó," tôi nghĩ. Đột nhiên, tôi nhớ ra anh ta chính là người đàn ông xếp hàng trước tôi tại tòa án. Rất hào hứng với diễn biến này, tôi cố gắng trò chuyện một chút với anh ta. Cho dù có thể làm anh ta khó chịu nhưng tôi vẫn quyết tâm tìm ra cho bằng được.

Sau một thời gian, chúng tôi bắt đầu trò chuyện với nhau. Biết anh ta chuẩn bị tới, tôi đặt sẵn một bình cà phê và đề nghị anh nghỉ giải lao và uống với tôi. Dần dần, anh vượt qua sự e ngại, dè

dặt và bắt đầu chia sẻ những điều thú vị về quá khứ với tôi.

Cuối cùng, sau hàng tháng trời, tôi cảm thấy đã thoải mái để nói cho Yip biết rằng tôi cũng xếp hàng chờ nộp tiền phạt vào ngày anh ta nộp tiền phạt và chứng kiến phản ứng của anh đối với nhân viên thủ quỹ. Anh giải thích, anh là người nhập cư. Anh quan niệm rằng sau khi trả tiền phạt thì sẽ được thật sự tự do.

Một cách tự nhiên là những người lạc quan vui vẻ thường thấy hấp dẫn trước những người tích cực khác. Bạn biết rằng sự phiền não có sức lan tỏa. Bạn có muốn thu hút những người khốn khổ đến với cuộc đời mình không? Điều đó rất dễ - tất cả những gì bạn phải làm là cũng trở nên khốn khổ. Mặt khác, những người vui vẻ cố hết sức để tránh những người khốn khổ. Hãy chạy xa khỏi những người tiêu cực. Họ sẽ làm cạn kiệt sức lực của bạn. Luôn có điều gì đó tích cực trong mọi tình huống bạn gặp phải, cho dù vào lúc đó có thể điều đó không rõ ràng hoặc hiển nhiên.

Không giống Yip, tôi không thể nhìn ra điểm tích cực trong nộp phạt giao thông. Tài năng của anh ta thể hiện ở chỗ, luôn có thể thấy điểm tốt trong mọi tình huống nếu nhìn đủ kỹ. Hãy tạo thói quen tìm kiếm điều tích cực ngay cả trong những tình huống không có chút manh mối rõ ràng nào cả. Hãy tự thử thách mình tìm điều gì đó tốt đẹp trong những tình huống không dễ chịu. Khi tìm thấy, hãy tập trung vào đó. Người ta đã chứng minh được rằng, chúng ta chỉ có thể nắm giữ một suy nghĩ nào đó trong một thời điểm. Hãy lựa chọn nắm giữ suy nghĩ tích cực.

Kỹ thuật tăng cường hạnh phúc

Ø Lưu giữ một cuốn sổ ghi lại những điều bạn thấy biết ơn. Vào cuối ngày, trước khi đi ngủ, viết lại 10 điều xảy ra ngày hôm đó khiến bạn thấy biết ơn.

Ø Tình nguyện giúp ai đó kém may mắn hơn bạn.

Ø Gọi cho người bạn quan tâm và một thời gian rồi chưa gặp mặt chỉ để xem tình hình của người đó thế nào.

Ø Tìm kiếm cơ hội khen tặng người khác về diện mạo, vì đã làm tốt một công việc nào đó, hoặc vì một hành động vị tha.

Ø Hãy làm những việc tốt một cách ngẫu nhiên.

19

LẠC QUAN

"Hy vọng, rõ ràng không giống với lạc quan. Đó không phải sự đoan chắc chuyện gì đó sẽ trở nên tốt đẹp, nhưng chắc chắn là sẽ có điều gì đó có ý nghĩa, cho dù kết quả thế nào đi chăng nữa."

– VACLAV HAVEL, CỰU THỔNG THỐNG CỘNG HÒA SÉC –

Lạc quan là khả năng nhìn ra hy vọng và giữ tinh thần tích cực trong mọi tình huống và thời điểm, cho dù hiện tại có thể ảm đạm đến đâu. Khi mọi chuyện tốt đẹp, thật dễ dàng để có thể vui vẻ và có tâm trạng tốt. Tuy nhiên, thành công đòi hỏi chúng ta phải có thể nhìn ra hy vọng và cơ hội ngay cả sau những thất bại lớn. Một trong những tính cách chung của tất cả những người thành đạt là khả năng bật dậy sau thất bại. Có thể bạn đã nghe những câu chuyện nổi tiếng về những người thành đạt và sự đấu tranh của họ để vượt qua nghịch cảnh. Tất cả các diễn giả đều kể những câu chuyện như thế về họ.

"Cái không giết chết được chúng ta sẽ làm chúng ta mạnh hơn."

– FRIEDRICH NIETZSCHE, NHÀ TRIẾT HỌC ĐỨC THẾ KỶ 19 –

Thất bại là bước cần thiết trên con đường tới thành công. Tôi có đọc một bài báo về những triệu phú tự lực trẻ tuổi, tất cả họ đều chưa đến 40 tuổi, đã tạo ra sự nghiệp kinh doanh thành đạt. Người ta thấy rằng, trung bình, họ đã phải thất bại với khoảng 17-18 công ty trước khi tìm được công ty giúp họ thành công. Điều này nghe rất giống cách tôi hẹn hò trước đây. Rõ ràng là những triệu phú tự lực này phải rất lạc quan.

Lạc quan khi mọi chuyện tốt đẹp thật quá dễ dàng. Nhưng để duy trì cảm giác lạc quan dù đang phải trải qua những bi kịch tồi tệ

nhất thì sao? Robin Sharma nói rằng, nếu chúng ta trốn tránh nỗi đau thì có thể chúng ta đang trốn tránh cả tiềm năng phát triển cá nhân, thường đi cùng những khó khăn trong cuộc sống. Chính trong thời điểm thử thách này, chúng ta thường tìm thấy những bài học khiến chúng ta có thể vươn lên tới một cấp độ mới. Cuộc đấu tranh khó khăn nhất buộc chúng ta phải đẩy lùi sức ỳ, và tìm ra những nguồn lực và thế mạnh mà trước đó ta chưa từng biết đến. Rất nhiều cuốn sách vĩ đại và các bản nhạc tuyệt vời, ra đời khi tác giả đang trải qua giai đoạn vô cùng khó khăn của cuộc sống. Cho dù lúc đó có thể chúng ta không nhận ra, nhưng luôn tiềm ẩn bên trong một món quà nào đó chúng ta sẽ tìm ra khi chúng ta thật sự cố gắng. Tôi đã tìm thấy món quà đó khi bị thất nghiệp một vài năm trước đây. Cảm thấy bực bội và dễ bị tổn thương, tôi dồn toàn bộ sức lực vào việc viết, điều trước đây tôi luôn khao khát muốn làm nhưng chưa thật sự nghiêm túc theo đuổi. Tới thời điểm đó, tôi vẫn chưa tìm thấy điều gì khiến tôi có đủ xúc cảm để thấy cần được nói ra. Phải đấu tranh với khoảng thời gian thất nghiệp khiến tôi có đủ động lực cần thiết để nghiêm túc bắt tay vào việc viết, và nó đã làm thay đổi toàn bộ cuộc đời tôi. Tôi hoàn thành cuốn sách và tìm được một nhà xuất bản. Điều này đem lại cho tôi sự thỏa mãn vô cùng và lần đầu tiên tôi nhận ra tiềm năng thật sự của mình. Một kinh nghiệm đau thương buộc tôi phải khám phá và phát triển lòng can đảm, sự kiên trì, trí tưởng tượng và sự chủ động.

Tinh thần Lạc quan hoạt động như thế nào

Rất nhiều nghiên cứu đã được tiến hành về đề tài lạc quan. Mặc dù hầu hết chúng ta đều thấy rằng, những người lạc quan thường thành đạt hơn, nhưng có thể chúng ta không nhận ra rằng, họ cũng thường sống lâu hơn và có cuộc sống lành mạnh hơn.

Trong cuốn sách Learned Optimism (Tạm dịch: Học cách lạc quan), Martin Seligman trình bày rất nhiều nghiên cứu về sự khác biệt giữa những người lạc quan và những người bi quan. Điều gì khiến một số người tiếp tục tiến lên sau hàng loạt thất bại, trong khi những người khác từ bỏ chỉ sau dấu hiệu khó khăn đầu tiên? Điều tự nhiên là mọi người có tâm trạng đi xuống khi gặp phải những thất bại lớn. Tuy nhiên, những người lạc quan không cảm thấy buồn mãi. Họ nhanh chóng nhìn nhận tình huống và xem xét những cách họ có thể thay đổi kết quả cho lần sau.

Những gì chúng ta tự nói với mình

Theo Seligman, cách mọi người tự giải thích các sự kiện và tình

huống với bản thân mình xác định họ có phải là những người tích cực hay không. Những người nhìn vào mặt tốt của vấn đề thường nhìn nhận thất bại chỉ là tạm thời thay vì coi nó là vĩnh viễn. Trong khi không giũ bỏ trách nhiệm đối với những thất bại, họ thường nhìn vào bức tranh rộng hơn và nhìn ra nhiều lý do vì sao mọi chuyện lại xảy ra như vậy. Với họ, lâm vào một tình huống tồi tệ hay một lỗi lầm không có nghĩa họ là kẻ khiếm khuyết, vô giá trị và sẽ chẳng đi được đến đâu trong cuộc sống này. Nếu họ thật sự nhìn nhận rằng, sơ suất của họ dẫn đến tình huống hoặc sự kiện tiêu cực đó thì họ sẽ tìm cách thay đổi hành vi trong tương lai.

Tính linh hoạt

Linh hoạt là một phần rất quan trọng trong việc trở thành một người lạc quan. Càng có khả năng thích nghi và thoải mái trước sự thay đổi, chúng ta càng có thể kiểm soát môi trường xung quanh mình. Người linh hoạt biết nhiều cách nhìn nhận tình huống và giải quyết vấn đề khác nhau. Biết được điều này, người lạc quan nhìn nhận tương lai theo hướng tích cực. Linh hoạt cho phép họ kiểm soát môi trường tốt hơn và định hình tương lai theo cách tốt nhất có thể. Những người kém linh hoạt nhìn thấy ít sự lựa chọn và thường coi mình là nạn nhân của hoàn cảnh và môi trường. Trong khi nhìn nhận các sự kiện và tình huống tiêu cực chỉ là tạm thời, những người lạc quan coi khả năng học hỏi, thay đổi, phát triển, và thích nghi là vĩnh cửu và là một phần con người họ.

Thực tế

Lạc quan cũng có nghĩa là có một nền tảng vững chắc vào thực tế. Thử nghiệm điều có ít cơ hội thành công và nhiều nguy cơ đem lại kết quả xấu không phải là lạc quan; đó là sự liều lĩnh điên rồ. Ví dụ như một người không có kế hoạch cho quãng thời gian nghỉ hưu vì anh ta tin rằng mình sẽ trúng xổ số. Điều này rất ngu ngốc, không chỉ vì cơ hội trúng xổ số rất ít mà còn vì niềm tin đó sẽ ngăn không cho anh ta thực hiện những hành động cụ thể cần thiết để đảm bảo thời gian nghỉ hưu tốt đẹp.

Thừa nhận thành công

Những người tiêu cực, coi các sự kiện tích cực là do may mắn hoặc kết quả của các tác động bên ngoài và bản thân họ không có khả năng kiểm soát các tác động đó. Hiếm khi họ nhận ra giá trị của những đóng góp của bản thân. Mặc dù một người lạc quan nhận trách nhiệm cho một thất bại nhưng họ cũng thừa nhận công lao

của mình khi mọi chuyện tốt đẹp. Điều này không có nghĩa là những người lạc quan là những kẻ khoe khoang khoác lác, tự cho mình cái gì cũng biết, chỉ loanh quanh bảo mọi người phải làm gì và phải sống cuộc đời của họ như thế nào. Đơn giản, họ là những người có đủ lòng tự trọng để tự khen mình khi đạt được một điều gì đó đáng giá. Sự tự tin của họ với người khác có thể giống như sự hợm hĩnh. Làm thế nào để phân biệt giữa một người có lòng tự trọng cao và một kẻ huênh hoang khoác lác, cố gắng tạo cho mình vỏ bọc tốt đẹp trước mặt mọi người? Những người thật sự tự tin không có nhu cầu dìm người khác xuống. Họ không cảm thấy bị đe dọa trước thành tích của người khác và sẽ ủng hộ người đó trên con đường tìm kiếm thành công.

Tìm kiếm điều tốt đẹp

Tác giả bán chạy Bob Nelson, trong cuốn 1001 Ways to Take Initative at Work (Tạm dịch: 1001 cách dẫn đầu trong công việc), chia sẻ về giá trị của tinh thần lạc quan tại nơi làm việc như sau. "Đừng tự động gán điều tiêu cực cho bất kỳ ai. Thay vào đó, hãy tìm kiếm điều tốt đẹp ở tất cả những người bạn gặp và trong mọi việc bạn làm. Bạn sẽ ngạc nhiên khi thấy các đồng nghiệp cảm thấy tốt hơn nhiều thế nào với sự có mặt và thúc đẩy tinh thần của bạn."

Có những lúc khó khăn, ngay cả đối với những người lạc quan, để có thể nhìn ra điều tích cực trong một tình huống nào đó. Trong trường hợp đó, những người lạc quan sẽ tập trung sức lực và nỗ lực vào việc tiến lên. Họ nhẫn nhịn và sẽ chiến đấu vào một ngày khác. Những người lạc quan là những người sống sót cuối cùng.

Lạc quan và thành công

Với Robin Sharma, lạc quan là một phần thiết yếu và quan trọng để tất cả chúng ta có thể đạt tới khả năng của mình. Ông thấy, lạc quan thường bị hạ tầm quan trọng, và tranh luận rằng nếu chúng ta lạc quan hơn, điều đó sẽ có tác dụng lớn trong việc vượt qua các trở ngại và giúp chúng ta trở thành người tốt nhất.

Đặt mục tiêu, về bản chất, là một bài tập về tinh thần lạc quan. Nếu chúng ta không tin rằng mình có thể đạt mục tiêu thì ngay từ đầu, việc đặt mục tiêu đã không có ý nghĩa gì cả. Những người đạt được nhiều mục tiêu, về bản chất, lạc quan hơn những người đặt mục tiêu thấp. Những người gặt hái được nhiều thành tích luôn đặt ra mục tiêu cao phù hợp với cấp độ lạc quan của họ. Những lý tưởng chúng ta đặt ra chỉ có thể đạt được thông qua việc có tầm

nhìn đối với mục tiêu, đạt mục tiêu đó, và sau đó lại đặt ra một mức cao hơn. Cũng giống các vận động viên nhảy cao, chúng ta đặt các mức xà cao hơn mỗi lần chúng ta đạt được các mục tiêu của mình. Chỉ bằng việc không ngừng thử thách bản thân và tin vào khả năng của mình, chúng ta mới có thể khám phá hết và đạt được khả năng cao nhất của mình.

"Có rất ít điều trong thế giới này có sức mạnh hơn một cú hích tích cực. Một nụ cười. Một lời lạc quan và hy vọng. Một quan điểm "tôi có thể" mỗi khi mọi việc khó khăn."

– RICHARD M. DEVOS, DOANH NHÂN –

Câu chuyện của Jim

Jim đích thị là một người sống sót. Tuy nhiên, câu chuyện của anh còn hơn cả chuyện về một người sống sót; đó là câu chuyện trở về sau nghịch cảnh và được hồi sinh, tin tưởng và hy vọng. Cha của Jim nghiện rượu. Khi còn nhỏ anh đã rất sợ cha, đặc biệt khi ông uống say và nổi giận. Mặc dù cha chưa bao giờ đánh Jim hay bất kỳ anh chị em nào trong số năm anh chị em của Jim, nhưng những ký ức sợ hãi vẫn đọng lại trong Jim đến tận 50 năm sau. Vì có nhiều con nên cha mẹ anh rất khó khăn. Khi Jim lên năm tuổi, cha mẹ quyết định đưa anh tới sống với ông bà. Bị chia cắt khỏi các anh chị em và cha mẹ, anh cảm thấy rất cô đơn và tách biệt. Bắt buộc phải đi khỏi nhà, anh cảm thấy bị chối bỏ và khiếm khuyết. Mặc dù ông bà đối xử với anh rất tốt nhưng Jim nhớ gia đình mình và cảm thấy mình bị phạt vì đã mắc lỗi gì đó, mặc dù anh chưa bao giờ chắc chắn đó là cái gì.

Nếu có điểm tốt trong cuộc sống chung của Jim với ông bà thì đó là anh học được cách trở nên độc lập. Ông bà cũng trao trách nhiệm và cho anh nhiều thời gian để anh thực hiện nhiệm vụ của mình nhiều hơn anh chị em ở nhà. Ông bà anh duy trì truyền thống đều đặn đi nhà thờ. Điều Jim nhớ nhất về ông là ông luôn nhìn vào mặt tích cực của cuộc sống. Bất kỳ khi nào Jim có vấn đề hoặc phàn nàn về điều gì đó, ông luôn ngồi với anh và nói chuyện với anh như với một người lớn. Ông giải thích rằng mọi thứ sẽ trở nên tốt đẹp hơn nếu chúng ta tin như vậy. Ông đã trải qua những thời kỳ vô cùng khó khăn trong cuộc sống - chiến tranh và suy thoái kinh tế - ông vẫn hạnh phúc, vui vẻ, và tin rằng những khoảng thời gian tốt đẹp vẫn đang ở phía trước. Chính nhà thờ là nơi Jim có thể tìm được bạn bè, mục đích, và sự khuây khỏa trong cuộc sống hàng ngày. Vào cuối thời niên thiếu, anh gặp một cô gái tại hội trại do nhà thờ bảo trợ; và khi sắp bước vào tuổi 20, họ kết

hôn.

Theo truyền thống của một gia đình công nhân, Jim tiếp tục học nghề và trở thành thợ điện. Mặc dù giỏi việc nhưng anh thấy mình có mong muốn làm việc độc lập. Trong ba năm chính thức tự làm ăn, Jim và đối tác mở một công ty nhỏ. Vì cả hai đều chịu khó, tham vọng và phối hợp tốt nên công ty rất phát đạt đem lại cho họ mức thu nhập gấp đôi trước đây, khi còn làm thuê cho người khác.

Vào thời điểm này, Jim và vợ, Lynn, đã có ba con. Công ty của Jim, trong khi đem lại nguồn thu nhập tốt cho gia đình, và ngày càng chiếm nhiều thời gian của anh. Luôn luôn có áp lực và trách nhiệm, Jim bắt đầu uống rượu nhiều hơn. Trước đó, anh lúc nào cũng thích uống, và khi còn trong thời niên thiếu anh vẫn có tiếng là uống tốt. Trước đây, khi còn hẹn hò, Lynn đã nhiều lần nói với anh rằng cô rất lo lắng về lượng rượu anh uống. Anh không chú ý nhiều tới lời cô nói và nghĩ rằng đó là điều tất cả các cậu con trai ở tuổi đó đều làm. Ngoài điều đó ra, bản thân anh cũng thích uống rượu. Các vấn đề gia đình anh ngày càng trầm trọng khi lượng rượu anh uống ngày càng nhiều.

Để đối phó với vấn đề, Jim dành nhiều thời gian làm việc hơn để trốn tránh gia đình. Vợ anh, người sau này anh mới nhận ra là anh chưa bao giờ thật sự gần gũi, tự xa lánh khỏi anh và dồn toàn bộ sự tập trung vào các con. Sau đó, anh nhận ra rằng mình đã phải chịu đựng sự cô đơn trong mối quan hệ với Lynn giống như thời gian anh lớn lên bên cạnh ông bà mình. Điều khiến Jim nhận ra mình là một kẻ nghiện rượu cần được giúp đỡ là khi anh thấy chính các con mình sợ mình, giống như trước đây anh sợ cha mình vậy. Anh thấy vô cùng choáng váng. Đó chính là một trong những khoảnh khắc quyết định, tạo ra một cú hích mạnh buộc chúng ta phải hành động mạnh mẽ để đổi hướng, vì chúng ta không thích những điều đang đợi ta ở cuối cuộc đời.

Jim tham gia hội Alcoholics Anonymous (AA)[1] để giải quyết vấn đề uống rượu của mình với quyết tâm nhiều như với các dự án của công ty. Anh đổ tất cả trách nhiệm làm cuộc hôn nhân không thành công cho thói nghiện ngập của anh, và ngay khi anh ngừng uống thì mọi việc sẽ tự động trở nên tốt đẹp hơn. Niềm tin của anh rất bền vững và luôn là nguồn động viên khi anh cần. Thực tế, đó là một trong số ít những điều bất biến của cuộc đời anh.

Kinh doanh không ngừng phát triển và Jim cùng đối tác có sáu nhân viên làm việc toàn thời gian. Trước khi bước vào tuổi 40, Jim

đã là một triệu phú, một triệu phú tự lực. Anh giữ cho mình tỉnh táo, và luôn hy vọng rằng mình vẫn có thể cứu vãn cuộc hôn nhân đang trên bờ đổ vỡ và phát triển mối quan hệ gần gũi với các con.

Một ngày, trong giai đoạn này, anh nhận được điện thoại từ nhân viên kế toán. Hóa đơn thanh toán cho một nhà cung cấp đột nhiên tăng vọt khiến nhân viên kế toán phải kiểm tra và phát hiện ra là bạn làm ăn 14 năm của Jim đã biển thủ toàn bộ tiền trong tài khoản hoạt động chung. Khi Jim gọi điện đến nhà anh ta, anh phát hiện ra là điện thoại đã bị cắt. Nếu có thời điểm nào Jim muốn uống vì tuyệt vọng thì đây chính là lúc đó. Nhưng anh đã không uống. Bất kỳ khi nào anh thấy tội nghiệp bản thân, anh lại nghĩ đến ông mình, người đã đối mặt với những tình huống còn tồi tệ hơn mà vẫn giữ thái độ tích cực.

Mất khả năng thanh toán, công ty nhanh chóng bị buộc đưa ra tranh tụng và Jim tuyên bố phá sản. Anh nhớ mình đã muốn uống rượu trở lại đến mức nào trong thời điểm đó. Anh cảm thấy bị phản bội, tức giận và đôi khi thấy mình thật là ngu ngốc và dễ bị lừa. Điều làm anh cảm thấy dễ chấp nhận hơn là cũng có nhiều người bị lừa như anh. Anh tự nhủ, không thể tất cả những người này đều ngu ngốc và không có năng lực. Mặc dù, đáng lẽ anh nên nhận ra những dấu hiệu về bản chất tăm tối của đối tác nhưng điều này anh chỉ làm được sau khi sự thật đã được phơi bày, và dù sao anh vẫn còn các kỹ năng điều hành công ty.

Đây là một thất bại lớn những không phải là vĩnh viễn. Mặc dù phải quay trở lại làm thuê trong một vài năm, nhưng anh vẫn tiếp tục tìm kiếm cơ hội để sáng lập công ty riêng. Vài năm sau, Jim có công ty riêng và nhờ kinh tế đi lên, anh lại kiếm được nhiều tiền.

Tuy thành công trong việc khôi phục kinh doanh nhưng cuộc hôn nhân của anh lại là một vấn đề khác. Mọi chuyện trở nên tồi tệ tới mức không còn khả năng xoay chuyển. Cả Jim và Lynn đều đồng ý rằng, tốt hơn là họ ly dị. Lúc ấy bọn trẻ đã lớn và đã chuyển ra ngoài sống. Jim nhớ lại và thấy việc từ bỏ mối quan hệ vợ chồng là quyết định khó khăn nhất anh từng phải làm trong đời. Tuy nhiên, nếu tiếp tục mối quan hệ này thì nỗi đau sẽ còn lớn hơn việc phải đối mặt với tất cả những đau đớn và cảm giác tội lỗi khi phải chia tay.

Có được sự giúp đỡ từ nhóm AA và các niềm tin tinh thần, anh tiến hành ly dị. Sau đó, anh nhận ra mình đã cô đơn trong suốt 21 năm kết hôn. Bước đi đầu tiên và khó nhất trong việc tìm kiếm mối quan hệ anh muốn là phải từ bỏ cuộc hôn nhân. Jim tiếp tục

hẹn hò và thông qua việc tham gia một nhóm quốc tế cho nam giới, anh gặp Lisa. Sau này, anh biết bản thân Lisa cũng tham gia vào một nhóm tự phát triển dành cho nữ. Mối quan hệ của họ vẫn đang tiến triển. Cả Jim và Lisa đều rất tin vào việc cùng nhau đối mặt và giải quyết các vấn đề. Mỗi người đều có con đường phát triển riêng.

Trong hành trình tìm kiếm chính mình, Jim dành tối đa thời gian cho các cháu và duy trì mối quan hệ lành mạnh với các con. Nhờ nỗ lực của anh, một số thành viên gia đình, nhiều bạn bè và người quen đã tham gia vào tổ chức dành cho nam giới anh tham gia. Cảm thấy mình đã nhận được nhiều món quà từ cuộc sống, Jim dành nhiều thời gian và tiền bạc để giúp những người khác phát huy tiềm năng của họ. Gần đây, anh được tôn vinh vì những đóng góp không mệt mỏi của mình cho cộng đồng. Khi đứng trên bục nhận giải thưởng, cố gắng kìm nén xúc cảm, anh nói về ông và món quà lớn ông đã tặng cho mình. Giờ đây khi đang ở giữa độ tuổi 50, Jim cảm thấy phần thử thách nhất nhưng cũng là phần đáng sống nhất của cuộc đời vẫn đang ở phía trước.

"Chỉ có duy nhất một người lạc quan. Anh ta đã ở đây kể từ khi loài người có mặt trên trái đất này, và bản thân anh ta cũng là 'người'. Nếu chúng ta không có một niềm lạc quan tuyệt đối đưa chúng ta vượt qua tất cả những điều này, chúng ta đã không thể có mặt ở đây giờ này. Chúng ta đã sống sót; đó là niềm lạc quan của chúng ta."

– EDWARD STEICHEN, NHIẾP ẢNH GIA –

Kỹ thuật tăng cường tinh thần lạc quan

Ø Khi có tình huống khó khăn, phải làm ngay những gì bạn có thể để ngăn không cho tình huống trở nên tồi tệ hơn. Điều này sẽ cho bạn cảm giác kiểm soát và tạm thời giữ cho bạn không tập trung vào điều tiêu cực.

Ø Hãy nghĩ tới những tình huống tồi tệ hơn mà bạn đã từng vượt qua trong quá khứ.

Ø Khi ở trong tình huống xấu, hãy nghĩ về tình huống đó sau một tháng, một năm hoặc 10 năm nữa. Nó sẽ có mức quan trọng thế nào khi nhìn lại?

Ø Khi bị mắc kẹt trong việc tập trung vào điều tiêu cực, hãy tìm một kỹ thuật giúp bạn thoát khỏi tình trạng đó. Tôi có một viên

đá nhỏ, phẳng và nhẵn. Nó rất có ý nghĩa với tôi. Tôi luôn mang theo nó và cọ vào nó bất kỳ khi nào tôi mắc kẹt trong nỗi sợ hãi và tiêu cực. Nó trở thành trung tâm chú ý của tôi và giúp tôi vượt qua tình huống hiện tại. Tìm thứ gì đó có ý nghĩa với bạn.

Ø Thách thức bất kỳ suy nghĩ tiêu cực nào mà bạn thấy mình luôn bị kéo vào. Ví dụ, nếu bạn cảm thấy chưa bao giờ có chuyện gì xảy ra suôn sẻ với mình, hãy nghĩ tới tất cả những điều tốt đẹp bạn từng có. Viết danh sách các điều tốt đó trên một tấm thiếp nhỏ và để nó trong túi để bạn có thể xem nếu các ý nghĩ hoặc cảm giác tiêu cực đó lại kéo đến.

Ø Tạo thói quen ăn mừng các thành tích của mình, kể cả những thành tích nhỏ. Bạn không phải ăn mừng tất cả các thành tích một cách ồn ào, to tát; chỉ cần làm điều gì đó để ghi nhận thành tích. Ví dụ, có ngày tôi giúp một đồng nghiệp đăng ký một khóa học trực tuyến. Tôi ăn mừng bằng cách tự thưởng cho mình một cốc cà phê lớn… và thêm nhiều váng kem hơn bình thường.

[1] Alcoholics Anonymous (AA) là một hoạt động trợ giúp quốc tế nhằm hỗ trợ lẫn nhau thực hiện tuyên bố với mục đích chính là giúp đỡ người nghiện rượu tỉnh táo và bỏ rượu.

Phần VII
EI TRONG CUỘC SỐNG CỦA BẠN

20
ĐÁNH GIÁ EI CỦA BẠN

Giữ thái độ thực tế về cuộc đời mình. "Hãy tấn công cuộc đời, dù sao nó cũng chuẩn bị giết bạn."

– STEVEN COALLIER –

Có những tình huống trong đời mà chúng ta phải đối mặt với các hiện thực cuộc sống. Có những trường hợp, chúng ta thật sự nhìn thấy cuộc sống của mình như nó vốn có, nhìn thấy tất cả những niềm vui và nỗi buồn, chiến thắng và thất bại, được ca tụng và bi kịch. Nhiều năm trước, khi còn làm công tác xã hội lúc mới tốt nghiệp ra trường, tôi được phân công làm cho bộ phận chăm sóc giảm đau trong bệnh viện, tôi nhớ mình đã rất sợ khi lần đầu được yêu cầu nói chuyện với Charles, một người đàn ông sắp chết vì căn bệnh ung thư. Bệnh nhân này phát hiện thấy sự không thoải mái của tôi, ông nói, "Thư giãn nào Harvey," và sau đó bắt đầu nói chuyện. Vào thời điểm đó, tôi nhận ra mình không phải nói gì cả, chỉ lắng nghe là đủ. Tôi dành hàng giờ lắng nghe Charles và nhiều bệnh nhân khác, những người cũng đang ở những tuần, những ngày và giờ cuối cùng của đời mình. Họ nói về việc làm sao để trở nên thực tế. Những người này chia sẻ với tôi về cuộc đời của họ, lúc vui cũng như lúc buồn, khát vọng, niềm vui và thất bại của họ. Tôi nghe thấy sự yên bình và chấp nhận của những người, xét về tổng thể, đã sống cuộc đời họ mong muốn. Tôi cũng nghe thấy nỗi đau, sự buồn rầu, và cả sự tiếc nuối cay đắng của những người không hài lòng với những biến cố trong cuộc đời họ ở nhiều khía cạnh.

Bất kỳ khi nào tôi cần phải thực tế với chính mình, tôi lại đưa tâm trí mình trở lại thời gian và không gian đó. Trong trí tưởng tượng của tôi, tôi thấy mình đang ở những ngày cuối đời, nhìn lại toàn bộ cuộc đời mình. Không còn lý do, lời bào chữa hay phủ nhận.

Không còn thời gian, không còn gì nữa cả. Không ai để giải thích. Tất cả những điều hời hợt bên ngoài đều bị cuốn đi. Cuộc đời tôi thu gọn chỉ còn trong bản chất cơ bản nhất. Tôi tự nghĩ: Cuộc đời có đem lại cho tôi sự thoải mái, sự thỏa mãn không? Tôi đã làm những điều tôi thật sự muốn làm không? Hay tôi chỉ là một tử sỹ, sống cuộc đời của một người khác? Nỗi sợ hãi có ngăn tôi sống theo cách tôi muốn không, hay bất chấp chúng, tôi vẫn theo đuổi cuộc đời tôi hằng mong ước?

Bất kỳ khi nào, từ sâu thẳm trong tim tôi biết mình thật sự muốn điều gì đó - và bắt đầu cảm thấy cơn nhức nhối của sợ hãi và nghi ngờ - tôi lại đi tới nơi đó, nơi cuối cuộc đời mình, và tưởng tượng tôi sẽ cảm thấy thế nào nếu tôi theo đuổi nó. Có ba viễn cảnh khác nhau xuất hiện trong đầu tôi.

1. Tôi tưởng tượng mình theo đuổi mơ ước và đạt được điều tôi say mê. Với viễn cảnh này, tôi hình dung mình cảm thấy yên bình và biết ơn vì có một cuộc đời đáng sống.

2. Tôi tưởng tượng mình cố hết sức nhưng không thành công. Với viễn cảnh này, tôi thấy yên bình vì biết rằng mình đã cố hết sức và rằng nó không đáng giá đến vậy. Không chút nghi ngờ hay thắc mắc về việc, mọi chuyện sẽ thế nào.

3. Viễn cảnh cuối cùng, trong đó tôi tự hạ giá mình bằng cách cho phép sự nghi ngờ và sợ hãi chiến thắng mình, đó là một cơn ác mộng. Tôi cảm thấy hối tiếc, buồn bã, và tức giận vì đã hạ thấp mình. Trái với cảm giác yên bình và biết ơn, tôi thấy khổ sở và trống rỗng.

Chúng ta thường tập trung vào các bi kịch, xem xét lại cuộc đời mình và đưa ra các thay đổi cần thiết để xoay chuyển tình thế. Nhiều tác phẩm âm nhạc, văn học, và nghệ thuật vĩ đại ra đời trong hoặc sau một giai đoạn đau thương của tác giả.

Thách thức tôi dành cho bạn là đừng chờ cho đến khi bi kịch khiến bạn phải xoay chuyển cuộc đời mình theo hướng bạn muốn và khao khát. Hãy làm điều gì đó hôm nay, cho dù nó có nhỏ tới mức nào. Hãy lặp lại điều đó vào ngày mai và mỗi ngày sau đó.

Chấm dứt làm nạn nhân

Tôi đã từng là nạn nhân trong nhiều năm. Tôi đổ lỗi việc mình ít thành công cho việc xuất thân từ một nền tảng thiệt thòi. Vài năm trước, tôi nhận ra rằng, cho dù thế nào thì chuyện đó cũng không có liên hệ gì cả. Tôi thấy dành sức lực cho những điều trong

quá khứ, những điều tôi không thể thay đổi nữa là hoàn toàn lãng phí thời gian và không giúp tôi chút nào hết. Nó chỉ khiến tôi ở trong tình trạng của một nạn nhân. Điều duy nhất tôi có thể làm để thay đổi điều này là làm mọi việc trong quyền hạn của mình từ thời điểm đó trở đi để thay đổi cuộc đời. Để làm được điều này, tôi đặt ra cách tự nhắc nhở mình ở nơi tôi có thể nhìn thấy hàng ngày. Đây là một cách nhắc nhở bản thân rằng tương lai của tôi hoàn toàn phụ thuộc vào tôi.

"Không điều gì trên thế giới này có thể thay thế sự kiên định. Không phải tài năng; không có gì phổ biến hơn những người có tài mà thất bại. Thiên tài cũng không; thiên tài không được ghi nhận là điều ai cũng biết. Giáo dục cũng không; thế giới đầy những người có giáo dục thừa thãi. Kiên trì và quyết tâm thôi cũng đã có sức mạnh vô cùng to lớn. Khẩu hiệu 'tiến lên' đã và sẽ vẫn luôn giải quyết các vấn đề của loài người.

– CALVIN COOLIDGE, CỰU TỔNG THỐNG MỸ –

Làm thế nào để đánh dấu một cuộc đời lớn lao? Chỉ đi nghe diễn thuyết một năm một lần là không đủ. Chúng ta có thể cảm thấy có động lực trong vài ngày nhưng năng lượng sẽ giảm dần và chúng ta sẽ quên lãng. Những gì chúng ta cần là thói quen hàng ngày, kế hoạch thúc đẩy bản thân và giữ cho mình tiếp tục tiến tới mục tiêu hàng ngày.

Tìm ai đó hoặc điều gì đó khiến bạn cảm thấy được tiếp thêm năng lượng, khiến bầu nhiệt huyết tuôn chảy và bạn cảm thấy hào hứng và có động lực. Mang theo người hoặc vật đó bên bạn hàng ngày bằng cách:

· Dán ảnh hoặc lời nói trên tường văn phòng làm việc, nhà, hoặc bất kỳ nơi nào bạn có thể nhìn thấy hàng ngày;

· Những bản nhạc bạn nghe trong xe, hoặc dùng thiết bị nghe nhạc cá nhân nhắc bạn nhớ tới người hoặc vật đó;

· Để ở màn hình khởi động máy tính ở nhà hoặc nơi làm việc;

· Dán những câu viết, câu nói, hoặc bài báo của người đó ở nơi bạn có thể nhìn thấy hàng ngày.

"Cuộc sống không đáng sống, trừ phi bạn chuẩn bị đón lấy một vài cơ hội lớn và đi đến cùng."

– ELIOT WIGGINTON, NHÀ VĂN –

"Ở trên một chiếc dây được kéo căng mới là đang sống; mọi thứ khác đang chờ đợi."

– KARL WALLENDA, NGƯỜI SÁNG LẬP FLYING WALLENDAS, MỘT GÁNH XIẾC QUỐC TẾ NỔI TIẾNG VỀ BIỂU DIỄN MẠO HIỂM KHÔNG DÙNG LƯỚI BẢO HIỂM –

Điều gì ngăn chúng ta làm những gì chúng ta biết là nên làm? Chúng ta được tạo động lực bởi cách chúng ta trải nghiệm sự dễ chịu và nỗi đau. Hãy lấy ví dụ là một trải nghiệm giống với hàng triệu người trên thế giới. Chúng ta biết chúng ta sẽ khỏe hơn nếu ngừng hút thuốc ngay hôm nay, nhưng chúng ta sẽ phải trải qua nỗi đau ngay lập tức của việc bỏ thuốc và thèm khát một điếu thuốc nữa. Mặt khác, viễn cảnh bị ung thư phổi và các căn bệnh khác - sẽ tăng cùng với mỗi điếu thuốc chúng ta hút - vẫn còn ở tương lai xa. Sự thoải mái dễ chịu chúng ta có từ việc hút thuốc là ở hiện tại còn nỗi đau thì lại ở phía cuối con đường. Do đó, điều làm dễ nhất lúc này là hút thêm một điếu nữa.

Xoa dịu nỗi đau

Một cách để từ bỏ những gì khiến chúng ta bị tổn thương là làm tăng sự đau đớn. Một người bạn của tôi làm việc trong bệnh viện đã tạm thời bỏ thuốc sau khi anh nhìn thấy một bệnh nhân cố gắng hút thuốc qua một cái lỗ trong cổ họng sau khi bị cắt thanh quản. Tuy nhiên, sau vài tháng, khi ký ức phai nhạt dần, anh lại hút thuốc trở lại. Nếu anh ta có thể duy trì ký ức đó trong một thời gian lâu hơn, anh ta đã có thể bỏ thuốc vĩnh viễn. Một đồng nghiệp và con gái có hút thuốc gần đây tới xem triển lãm BodyWorks trình diễn các xác ướp. Sau khi thấy những lá phổi đen sì của những người hút thuốc, cô con gái bỏ thuốc trong một tháng. Điều cần làm là tìm cách duy trì nỗi đau đó trước mặt mọi người lâu hơn. Điều này không dễ và cần một chút nỗ lực. Có thể cô gái nên có bức hình lá phổi đen sì của những bệnh nhân bị ung thư phổi ở chỗ cô có thể trông thấy hàng ngày. Có thể cô cũng nên có bức hình của ai đó thân thiết đã qua đời vì bệnh ung thư. Gần đây, một người phụ nữ được chẩn đoán ung thư phổi giai đoạn cuối đã đi tới các trường học để nói về mối nguy hiểm của việc hút thuốc. Cô tiếp tục làm vậy cho đến đúng lúc phải nhập viện. Cảnh tượng của cô, đầu rụng hết tóc do xạ trị và vẻ ngoài hốc hác gầy mòn, đã đủ để thể hiện cho các học sinh đang hút, hoặc đang bị lôi cuốn vào việc hút thuốc, nỗi đau của việc hút thuốc.

Trở thành người bạn tốt nhất của chính mình

Nếu tôi chết vào ngày mai, mọi người sẽ nói gì tại lễ tang của tôi? Bao nhiêu người sẽ có mặt ở đó? Mọi người sẽ có những ký ức như thế nào về tôi? Bạn muốn được viết gì trên bia mộ của mình? Đó có đúng là con người bạn ngày hôm nay không?

Bạn có thích chính mình?

Hãy tự hỏi bản thân những câu hỏi sau:

· Khi nghĩ tới việc mua cho mình thứ gì đó đắt tiền, bạn có bao giờ nghĩ rằng mình không xứng đáng không?

· Bạn có thấy mình bé nhỏ thấp kém khi có ai đó có quyền lực ở xung quanh không?

· Khi được yêu cầu làm điều gì đó mới tại nơi làm việc hoặc được trao thêm trách nhiệm, bạn có nghi ngờ khả năng của mình không?

· Bạn có vẻ ngoài hấp dẫn, trung bình hay dưới mức trung bình? Điều gì khiến bạn nghĩ mình như vậy? Bạn cảm thấy thế nào khi có mặt ai đó mà mình đánh giá là hấp dẫn hơn mình nhiều?

· Bạn có thông minh và có tài không? Bạn cảm thấy thế nào khi xung quanh là những người mình coi là thông minh và tài năng hơn?

· Bạn bè của bạn thì sao? Họ có hấp dẫn không? Có tài không? Có thành công không? Bạn có nhìn những người này và tự nhủ rằng, mình sẽ không bao giờ có thể trở thành bạn của họ vì họ quá xinh đẹp hoặc thông minh? Người bạn chọn giao du và cách bạn nhìn nhận họ sẽ cho biết về cách bạn tự đánh giá mình.

Sau khi trả lời thành thật những câu hỏi này, bạn sẽ có một bức tranh tốt về cách bạn cảm thấy về bản thân mình. Nếu nhìn chung, bạn cảm thấy tích cực và vui vẻ sau khi suy nghĩ các câu hỏi này, bạn có thể thiết lập được quan hệ lành mạnh với bản thân mình. Nếu bạn thấy mình vẫn còn bị ám ảnh bởi những ý nghĩ khó chịu thì có những điều cần phải thay đổi.

Trở nên thực tế về các mối quan hệ của bạn

Để kiểm soát số phận của mình, chúng ta phải tự hỏi và trả lời một số câu hỏi cơ bản và trung thực. Câu hỏi đầu tiên chúng ta phải hỏi là: Cuộc đời mình có giúp ích cho mình không? Điều này đòi hỏi chúng ta phải tự hỏi mình một số câu hỏi rất khó.

Mối quan hệ với người khác

Bạn có được các mối quan hệ mình thật sự muốn không? Mối quan hệ của bạn với vợ/chồng và các con có lành mạnh không? Bạn có đang tự hài lòng với những sự thiếu thốn do sợ hãi, hoặc suy nghĩ rằng như thế này cũng được rồi không? Hoặc có thể bạn nghĩ mình không xứng đáng với những điều tốt hơn. Bạn bè thì sao? Bạn có kiểu bạn mình thấy tự hào và luôn vui sướng khi dành thời gian bên họ không? Họ và bạn có ủng hộ lẫn nhau không? Hoặc họ có phải là người bạn phải dàn xếp, có thể thậm chí cảm thấy ghét hoặc ghen tỵ không?

Tất cả chúng ta, đôi khi đã từng thấy trong các mối quan hệ của mình một chút oán giận hoặc ghen ghét người khác. Tuy nhiên, hãy thành thật về ý nghĩ chủ đạo về người đó. Nếu bạn không chắc chắn hoặc quá chú tâm đến mức bạn thấy khó phân biệt, hãy ngồi xuống và lấy ra một mẩu giấy. Trên một mặt hãy viết ra tất cả những điều tích cực bạn thường nghĩ về người này. Trên mặt kia, hãy viết ra các suy nghĩ tiêu cực. Kết quả bạn có gì?

Hãy tự hỏi mình những câu sau:

· Nếu mình phải làm lại, mình có vẫn chọn người bạn hoặc vợ/chồng đó không?

· Nếu mình có thể có bất kỳ người chồng/vợ hoặc bạn mình muốn, mình có chọn những người mình có ngày hôm nay không?

· Mình (thật sự) cảm thấy thế nào khi mình giới thiệu vợ/chồng hoặc bạn mình với người khác? Mình có cảm thấy tự hào, biết ơn vì có họ là một phần đời mình không? Mình có cảm thấy rằng mình phải giải thích điều gì đó về họ với người khác không? Mình có đôi khi cảm thấy hổ thẹn hoặc xấu hổ không?

· Mình có thường phải đưa ra cớ để bào chữa cho người bạn đời hoặc bạn mình không? Mình có phải bảo vệ cho hành động của họ nhiều lần trước mặt người khác không?

· Người bạn đời và bạn bè có mạng lưới lành mạnh và ủng hộ của riêng họ hay mạng lưới của họ có vẻ hạn chế?

· Mình có thích và hòa hợp được với hầu hết các bạn bè và thành viên gia đình của người bạn đời không? Bạn bè thì sao? Mình có hòa hợp và thích những người bạn của bạn mình không?

· Khi người bạn đời của mình được ghi nhận vì một thành tích lớn,

nhận được nhiều tiền, hoặc một phần thưởng nào đó khác, mình có thật sự cảm thấy hạnh phúc cho vợ/chồng mình không, hay mình (thẳng thắn hoặc ngấm ngầm) ghen tỵ với thành công của vợ/chồng không? Với các bạn thì sao?

Khi tự hỏi mình những câu hỏi này, bạn có kết quả thế nào? Nếu bạn trả lời có cho hầu hết hoặc nhiều câu, tức là bạn đang làm nhiều điều đúng đắn trong mối quan hệ của bạn. Bạn đã phát triển và duy trì các mối quan hệ lành mạnh trong tất cả các lĩnh vực của cuộc sống. Nếu không, khi nào nỗi đau từ những mối quan hệ này trở nên đủ lớn để khiến bạn phải bắt tay vào công việc khó khăn nhưng cần làm để tự giải phóng mình?

Nếu không có câu trả lời phổ biến cho các câu hỏi này thì bạn có một số việc cần làm để xem xét các mối quan hệ của bạn. Xác định nguyên nhân là gì, và tìm kiếm một mẫu thức chung. Đó có phải là bạn không? Hãy trả lời câu hỏi này một cách thành thật. Mối quan hệ nào trong số đó đáng cứu vãn và thứ gì, theo con tim bạn mách bảo, bạn ước mình không có trong đời. Bạn không phải thực hiện những thay đổi này chỉ ngay sau một đêm, mà hãy lập ra một kế hoạch. Sử dụng Chương 11: Các mối quan hệ lành mạnh để nghĩ ra một số ý tưởng thay đổi.

21
TĂNG CƯỜNG EI CỦA BẠN

Bắt đầu từ đâu? "Cuộc sống, hoặc là một cuộc phiêu lưu táo bạo, hoặc không là gì cả."

– HELLEN KELLER, TÁC GIẢ NGƯỜI MỸ BỊ MÙ, ĐIẾC VÀ CÂM –

Hãy xuất phát từ vị trí bạn đang đứng. Khi đọc cuốn sách này, có thể bạn đang có một cuộc trò chuyện với chính mình. Trong một số chương, có thể bạn đã tự nói với mình rằng, "Đây là điều mình giỏi thật sự." Trong những chương khác, có thể bạn đã nói, "Đây là điều mình thật sự gặp rắc rối." Những chương khác có thể đã đem lại một phản ứng trung tính hơn và bạn thấy mình nói rằng, "Mình không quá dở ở lĩnh vực này. Không xuất sắc, nhưng cũng không quá tồi." Hãy tin vào trực giác và khả năng tự đánh giá của mình. Nếu bạn muốn có ý kiến thứ hai, hãy hỏi ai đó gần gũi với bạn, người bạn tin tưởng và sẽ nói sự thật. Bạn luôn có thể làm bài kiểm tra BarOn EQ-i. Tuy nhiên, đừng cảm thấy là bạn cần phải làm bài kiểm tra này. Trong hầu hết các trường hợp, những người tôi cho làm bài kiểm tra BarOn EQ-I đều dự đoán chính xác số điểm cao nhất và thấp nhất của họ. Tôi cá là nếu bạn đã đọc tới phần này của cuốn sách và quan tâm tới EI thì bạn đã có sự tự nhận thức tốt. Trong trường hợp đó, chắc chắn là bạn đã biết mình sẽ ghi được số điểm như thế nào trong tất cả các lĩnh vực, và bài kiểm tra BarOn EQ-I sẽ chỉ xác nhận điều bạn đã biết.

Câu hỏi khi đó sẽ là: Sẽ thế nào nếu tôi thấy mình cần được giúp đỡ trong một số lĩnh vực? Tôi phải bắt đầu từ đâu? Tôi nên làm lĩnh vực nào trước hay tôi sẽ làm ở tất cả các lĩnh vực cùng một lúc? Có phải một số lĩnh vực quan trọng hơn những lĩnh vực khác không? Có phải một số lĩnh vực là điều kiện tiên quyết để có thể thành công trong các lĩnh vực khác?

Tôi sẽ bắt đầu từ đâu?

Hãy bắt đầu từ trong rồi tiến ra ngoài. Thế giới bên trong là cơ sở phát triển của tất cả các lĩnh vực đời sống. Thành công của bạn trong tất cả các lĩnh vực khác và mức tiến bộ bạn đạt được sẽ phụ thuộc vào việc bạn hiểu rõ mình tới đâu và bạn nghĩ về bản thân mình tốt như thế nào. Khả năng tự nhận thức tốt và lòng tự trọng lành mạnh đóng vai trò tối quan trọng. Nếu bạn là một cái cây thì lòng tự trọng của bạn sẽ là rễ của cái cây đó. Đó chính là điều duy trì, nuôi dưỡng bạn và mọi thứ khác đều dựa vào đó. Có thể bạn đã từng nghe nói rằng, không ai có thể cảm thấy bạn tốt nếu bạn không thấy bản thân mình tốt. Câu nói này mới đúng làm sao. Đừng nhầm lẫn giữa lòng tự trọng lành mạnh với tính tự phụ và kiêu căng. Nhiều người trong chúng ta được nuôi dưỡng với ý tưởng rằng khiêm tốn là một phẩm chất tốt và đánh đồng cảm giác hài lòng về bản thân với tính kiêu ngạo. Nhưng kiêu ngạo là kết quả của việc cái tôi vượt ra khỏi tầm kiểm soát, và đó không phải là lòng tự trọng. Hoàn toàn ổn khi bạn cảm thấy hài lòng về bản thân – thực tế, đó là điều kiện tiên quyết để có thể có được mọi điều tốt đẹp trong cuộc sống.

"Bạn là con của Chúa. Sống thu mình lại không giúp ích gì cho thế giới. Không có gì sáng sủa khi thu mình lại chỉ để những người khác không cảm thấy bất an về bạn. Chúng ta sinh ra là để vinh danh Đức Chúa."

– NELSON ROCKERFELLER, CỰU PHÓ TỔNG THỐNG, DOANH NHÂN MỸ –

Nếu bạn đang phải cố gắng trong các lĩnh vực tự nhận thức và tự trọng, hãy tập trung vào hai lĩnh vực này và đừng lo lắng về những điều còn lại. Khi cảm thấy hài lòng về bản thân, bạn sẽ được trang bị tốt hơn để tiến hành đối với các lĩnh vực khác.

· Làm thế nào nếu thế giới bên trong của tôi ổn, nhưng tôi lại có những lĩnh vực khác cần được cải thiện? Kiểu thay đổi cá nhân chúng tôi đang nói tới xảy ra do sự tập trung và nỗ lực kiên định sau một thời gian. Với tôi, sẽ có hiệu quả hơn nếu tập trung vào một lĩnh vực và giải quyết nó liên tục. Sự nhất quán và thời gian là các nhân tố quan trọng cho sự thay đổi. Điều quan trọng là bạn phải gắn bó với điều bạn đã lựa chọn trong thời gian đủ lâu để bạn và những người khác có thể nhìn ra sự thay đổi. Thường thì mọi người, trong một khoảnh khắc nhiệt tình và tràn năng lượng, muốn thay đổi cuộc đời mình chỉ sau một đêm. Sau một thời gian ngắn, họ cảm thấy bị ngộp và không thấy bằng chứng cho thấy có

sự thay đổi, vì thế họ từ bỏ toàn bộ chương trình. Đừng tự làm mình thất bại bằng cách mắc kẹt trong mong muốn thay đổi mình chỉ sau một đêm.

· Nếu thế giới bên trong của tôi có định hình tốt nhưng tôi cần phải giải quyết một số lĩnh vực khác, tôi xếp thứ tự ưu tiên chúng thế nào? Bất kỳ điều gì bạn thấy mình bị cuốn vào nhất chính là lĩnh vực tôi sẽ tập trung vào trước tiên. Có một ngoại lệ, đó là khả năng kiểm soát sự tùy hứng. Người có khả năng kiểm soát sự tùy hứng kém giống như thùng thuốc nổ di động đi tìm lửa. Nếu đó là lĩnh vực bạn cần giải quyết thì tôi sẽ tập trung vào nó trước tất cả các lĩnh vực khác. Lý do là kém kiểm soát sự tùy hứng có thể gây ra các vấn đề nghiêm trọng bất kể bạn giỏi các lĩnh vực khác như thế nào. Nói ra những điều không đúng, vào thời điểm không thích hợp sẽ gây ra những hậu quả nghiêm trọng cho sự nghiệp, hôn nhân và các mối quan hệ. Khi lời đã được nói ra, bạn sẽ không bao giờ có thể lấy lại được. Hãy nghĩ lại những lần lỡ lời dẫn đến việc chấm dứt sự nghiệp của những chính trị gia, diễn viên và nhân vật quyền lực nổi tiếng. Nếu đó là lĩnh vực có vấn đề, hãy hành động ngay để kiểm soát nó. Các lĩnh vực khác có thể chờ cho đến khi bạn cảm thấy lĩnh vực này đã được kiểm soát.

· Tôi nên tập trung nỗ lực của mình vào đâu, nơi làm việc hay gia đình? Bạn sẽ cảm nhận được lợi ích của việc làm tăng trí tuệ xúc cảm tại cả nơi làm việc và gia đình. Nếu bạn có thể giao tiếp tốt hơn với người bạn đời và thỏa mãn với mối quan hệ đó thì bạn sẽ thấy vui vẻ hơn tại nơi làm việc. Kỹ năng xây dựng mối quan hệ ở gia đình có thể được chuyển sang nơi làm việc. Hãy chọn lĩnh vực trong thế giới của bạn mà bạn cho là khẩn thiết nhất, biến hóa nhất. Tập trung vào lĩnh vực khiến bạn phiền muộn nhất vào thời điểm này.

· Thế còn các kết quả cao của tôi thì sao? Có phải tôi chỉ cần bỏ qua nó và tập trung vào những lĩnh vực tôi kém hơn? Đây là một câu hỏi tuyệt vời và là câu hỏi thường không được xét tới trong lĩnh vực EI. Thông thường, điều đầu tiên mọi người chú ý khi nhận kết quả của bất kỳ bài kiểm tra nào là các điểm số thấp của họ. Điều đó thật không may vì có một trường phái tâm lý đang ngày càng phát triển (đặc biệt trong lĩnh vực tâm lý tích cực) nói rằng, chúng ta sẽ trở nên tốt hơn nếu tập trung vào các thế mạnh. Cách tiếp cận thông thường là tập trung vào các lĩnh vực cần cải thiện và dành ít thời gian cho các thế mạnh.

Tác giả đi ngược trào lưu Marcus Buckingham trong cuốn sách Go Put Your Strengths to Work (Tạm dịch: Phát huy các thế mạnh)

tin rằng, tại nơi làm việc chúng ta không nên dành quá nhiều thời gian và nỗ lực xem xét các điểm yếu, thay vào đó chúng ta nên tập trung và nâng cao các thế mạnh. Buckingham đưa ra lý thuyết, vì các thế mạnh là điều chúng ta thích làm, nên chúng ta sẽ gặt hái được nhiều hơn khi tập trung vào chúng và tìm kiếm tình huống sử dụng các thế mạnh đó. Mặt khác, ông nói rằng, chúng ta sẽ khó tiến bộ ở các lĩnh vực chúng ta yếu kém - vì thiếu động lực để thay đổi những yếu kém đó - và chúng ta sẽ luôn cảm thấy căng thẳng khi phải cố gắng như vậy.

Ví dụ, lĩnh vực EI mạnh nhất của tôi là tính độc lập. Điều này giải thích vì sao tôi đã rất cố gắng khi ở vị trí công chức, trong đó có hàng lớp lớp quan chức đưa quyết định và rất ít không gian cho sự đổi mới, sáng tạo. Để có cuộc sống hiệu quả, năng suất và hạnh phúc, tôi nên làm trong lĩnh vực có nhiều sự độc lập, khả năng đổi mới, thử các ý tưởng mới nảy ra trong đầu.

Nhận biết được các thể mạnh sẽ giúp chúng ta đưa ra những quyết định tốt hơn đối với hướng đi nghề nghiệp và các mối quan hệ cá nhân. Một cách tự nhiên, chúng ta sẽ hướng tới các lĩnh vực chúng ta có nhiều thế mạnh nhất. Với các bài tập trong cuốn sách này, chúng tôi có thể làm tăng điểm số của bạn và giúp bạn đạt tới cấp độ thậm chí còn cao hơn trong lĩnh vực bạn đã có thế mạnh sẵn. Nếu chúng ta may mắn có thế mạnh trong tất cả các lĩnh vực thì chúng ta có thể chọn lĩnh vực mong muốn để đi tới cấp độ tiếp theo. Cuộc sống sẽ trở thành niềm vui và một cuộc phiêu lưu bất tận mà chúng ta có thể dấn thân vào. Điều hào hứng là tất cả chúng ta đều có thể tăng EI của mình tới mức đó nếu chúng ta quyết tâm làm vậy.

Cách suy nghĩ có vai trò tối quan trọng đối với thành công của chúng ta

Một trong những điều tôi làm là in ra các điểm mạnh của mình và treo chúng trên bức tường, nơi tôi có thể trông thấy. Trên đó là những điều kiểu như thế này: TÔI ĐÃ RẤT ĐỘC LẬP VÀ LÀ MỘT NGƯỜI CÓ KHẢ NĂNG GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ TUYỆT VỜI. Trên một mảnh giấy khác tôi viết: TÔI SẼ NHANH CHÓNG CÓ ĐƯỢC KHẢ NĂNG KIỂM SOÁT TÍNH TÙY HỨNG TỐT HƠN VÀ TRỞ NÊN LINH HOẠT HƠN. Những tờ giấy này nhắc tôi nhớ tới các điểm mạnh của mình và những lĩnh vực mà tôi đang cố gắng khắc phục. Lưu ý rằng tôi không diễn đạt rằng mình yếu kém trong việc kiểm soát cơn tùy hứng và không linh hoạt. Đó sẽ là một tuyên bố tiêu cực. Tôi biến nó trở nên tích cực bằng cách nói rằng tôi đang trở nên giỏi hơn trong những lĩnh vực này. Cách chúng ta

nghĩ về bản thân mình có vai trò tối quan trọng đối với thành công của chúng ta. Có thể tưởng tượng hoặc hình dung chúng ta sẽ như thế nào khi đạt được một kỹ năng hoặc trở thành một kiểu người nào đó có một sức mạnh không thể tin nổi.

"Cho dù bạn nghĩ là bạn có thể hay bạn nghĩ là bạn không thể, thì điều đó luôn đúng."

– HENRY FORD,NHÀ CÔNG NGHIỆP TIÊN PHONG TRONG NGÀNH CÔNG NGHIỆP Ô TÔ MỸ –

Khi nhìn vào những lĩnh vực đời sống cần được cải thiện, điều vô cùng quan trọng là chúng ta phải nhìn vào những lĩnh vực này với vai trò là những chỉ thị tạm thời cho thấy chúng ta đang ở đâu trong hiện tại. Bước tiếp theo là hình dung ra chúng ta đạt được những cải thiện vô cùng to lớn trong những lĩnh vực đó. Hãy hình dung ra những điều tốt đẹp sẽ đến với bản thân khi chúng ta trở nên hạnh phúc hơn, lạc quan hơn, và cải thiện trong bất kỳ lĩnh vực nào chúng ta cố gắng. Cuối cùng, chúng ta cần đưa ra các bài tập cải thiện cơ bản và kế hoạch biến những bài tập này thành hành động và tiếp tục thực hiện trong một khoảng thời gian kéo dài. Qua thời gian, những bài tập này có thể trở nên cô đọng và thú vị đến mức chúng trở thành một phần trong chúng ta. Câu chuyện của Allen là một ví dụ hay.

Câu chuyện của Allen

Allen lớn lên là một cậu bé nhút nhát, hướng nội và không có nhiều bạn. Ở trường cấp ba, cậu không nằm trong số những đứa trẻ được yêu mến và chỉ chơi với một vài bạn cùng lớp cũng nhút nhát như cậu. Không ai trong nhóm của cậu hẹn hò. Chúng luôn ghen tỵ với những đứa có thể dễ dàng nói chuyện và pha trò với bọn con gái. Cậu trông không xấu trai, cũng có nhiều bạn gái quan tâm tới cậu nhưng bọn chúng nhanh chóng từ bỏ vì vẻ nhút nhát của Allen khiến cậu có vẻ không hào hứng.

Nếu ai biết Allen sẽ nhận ra là cậu có khiếu hài hước tuyệt vời, sáng sủa, có tài ăn nói và nhạy cảm. Vấn đề là rất khó để làm quen với cậu và hầu hết mọi người đều không cố gắng hết sức để làm điều đó. Mãi cho đến thời kỳ trưởng thành, Allen mới quyết định rằng mình cần làm điều gì đó để thay đổi cuộc đời. Tại nơi làm việc, mặc dù Allen làm rất tốt công việc của mình, nhưng anh thường xuyên không được mọi người chú ý tới vì anh không phát biểu trong các cuộc họp và bị những người chan hòa hơn làm cho lu mờ. Kết quả là, những người kém tài năng hơn và không chăm

chỉ bằng anh lại được thăng tiến trước anh. Allen luôn ngưỡng mộ những người có thể bắt chuyện với những người hoàn toàn xa lạ. Anh quyết định rằng mình cũng sẽ bắt đầu làm thế. Lúc đầu anh cảm thấy rất lúng túng, thậm chí còn cảm thấy đau đớn, nhưng anh đã đặt ra mục tiêu phải bắt chuyện một vài lần với những người lạ. Năm năm sau, Allen đã thay đổi. Anh vẫn bắt chuyện với người lạ, nhưng giờ đây anh không làm nó vì sự thách thức hay để tự cải thiện bản thân nữa mà anh đã thật sự thích làm thế. Giờ đây, khi đã tự tin và thoải mái hơn, Allen thấy mình phát biểu nhiều hơn trong tất cả các lĩnh vực, kể cả tại nơi làm việc và các dịp sinh hoạt xã hội. Tại nơi làm việc, anh đã được thăng tiến vì giờ đây anh hiếm khi rời một cuộc họp mà không nói ra những điều anh muốn nói. Trước đây anh rất sợ các bữa tiệc và kết cục bao giờ sẽ là ngồi trong một góc và đứng quanh quẩn ở rìa các nhóm tụ tập nghe lỏm các câu chuyện của họ. Allen giờ đây mong chờ các bữa tiệc, anh đã gặp gỡ và hẹn hò với một số phụ nữ anh gặp ở các bữa tiệc đó. Lời khuyên của Allen dành cho những người nhút nhát là "Hãy bước ra ngoài và hành động! Lúc đầu thì khó nhưng sẽ dễ dần theo thời gian và bạn sẽ thật sự thấy thích cuộc sống của mình. Cuộc sống quá ngắn ngủi và quý báu để chúng ta chỉ ngồi quanh quẩn bên ngoài và nhìn vào trong."

Allen có động lực để thay đổi cuộc sống và hình dung cuộc sống sẽ thế nào. Hai yếu tố quan trọng đó dẫn đến thành công mà giờ đây anh hoàn toàn yêu thích.

Sức mạnh của lòng biết ơn

Hầu như tất cả những cuốn sách về các thay đổi và phát triển cá nhân tôi từng đọc đều nói về tầm quan trọng của lòng biết ơn. Tôi tin rằng bồi đắp thói quen biết ơn là vô cùng cần thiết cho bất kỳ kiểu thành công nào trong đời. Bất kỳ khi nào tôi thấy mình chìm đắm trong các suy nghĩ tiêu cực, đối mặt với sự nghi ngờ, và không có những cảm giác tốt đẹp, tôi biết rằng cách nhanh nhất và dễ dàng nhất để phá bỏ những suy nghĩ này là nghĩ đến lòng biết ơn. Ngay khi tôi bắt đầu tìm kiếm và tập trung vào những điều tôi thấy biết ơn, toàn bộ cách nhìn của tôi về thế giới liền thay đổi. Tôi bắt đầu cảm thấy yên ổn ở bên trong và kết quả là các suy nghĩ của tôi trở nên tích cực hơn. Tôi tập trung vào những gì tôi muốn, thay vì những gì tôi không muốn.

Lòng biết ơn là cơ sở tốt để từ đó xây dựng tất cả những lĩnh vực EI khác. Hầu hết những người rất thành đạt, khi được phỏng vấn

về thành công của mình, đều nói về lòng biết ơn là điều họ thực hành hàng ngày. Khi cảm thấy biết ơn, tự nhiên chúng ta sẽ hạnh phúc và lạc quan hơn. Khi cảm thấy căng thẳng, chúng ta hãy tự nhắc mình về tất cả những điều tốt đẹp trong cuộc sống, điều đó sẽ gỡ bỏ chút áp lực. Người bạn Sheldon của tôi đã phải trải qua một giai đoạn vô cùng căng thẳng trong công việc mới một vài năm trước đây. Trong nhiều ngày, anh cảm thấy như mình đang làm việc trong một chiếc nồi áp suất. Người ta trông đợi anh phải học được rất nhiều điều trong một thời gian ngắn. Sheldon ly thân với người bạn đời và cùng có trách nhiệm nuôi dưỡng đứa con gái tám tuổi, Lisee. Bất kỳ khi nào áp lực công việc bắt đầu bủa vây Sheldon, anh lại tập trung vào việc mình cảm thấy biết ơn thế nào khi có được Lisee. Lúc đó, anh nhận ra rằng, ngay cả nếu viễn cảnh tồi tệ nhất có thể xảy ra là anh bị mất việc thì điều thật sự có ý nghĩa với anh, Lisee, vẫn ở bên anh. Bất kỳ khi nào anh nghĩ tới Lisee, ngay lập tức anh cảm thấy được giải thoát khỏi rất nhiều căng thẳng. Điều này cho phép anh trải qua giai đoạn khó khăn ban đầu của công việc. Anh đã tiến lên để có được một sự nghiệp lâu dài và thành công với công ty của mình.

Mục đích

Mục đích của EI là giải quyết các vấn đề "làm thế nào" của cuộc sống. Nó giải quyết câu hỏi, làm thế nào để thành công hơn trong công việc và trong gia đình, để chúng ta có thể sống một cuộc đời viên mãn và đáng sống hơn. Nó không giải quyết câu hỏi vì sao, câu hỏi mang tính cơ bản hơn. Trước khi có thể nói về cách làm thế nào chúng ta có thể sống tốt hơn, chúng ta cần có một lý do thuyết phục để làm điều đó. Chúng ta cần phải có mục đích. Trả lời câu hỏi về mục đích chúng ta có mặt trên trái đất này vẫn là vấn đề cốt lõi của rất nhiều cuộc tranh luận giữa các triết gia, các nhóm tôn giáo và các nhà tư tưởng kể từ thời kỳ sơ khai trong lịch sử loài người.

Theo một số triết gia, có mục đích là cốt lõi của tất cả những điều tốt đẹp trong cuộc đời con người. Hành trình tìm kiếm ý nghĩa của loài người, theo chuyên gia tâm thần học, tác giả và người sống sót thoát khỏi trại tập trung nổi tiếng Victor Frankl, chính là động lực chính trong đời. Helen Keller cảm thấy rằng hạnh phúc đến từ "sự trung thành theo đuổi một mục tiêu đáng giá." Đạt Lai Lạt Ma kết nối mục đích và hạnh phúc với nhau, trong đó ông cảm thấy rằng mục đích của cuộc sống là theo đuổi hạnh phúc. Điều này đưa ra một cách tiếp cận khái niệm mục đích trực tiếp hơn so với các học thuyết khác, nó cho rằng, mục đích của chúng ta là giúp những người khác và biến hành tinh của chúng ta thành một

nơi tốt đẹp hơn, và điều đó sẽ dẫn tới hạnh phúc. Điều gì đến trước có lẽ sẽ vẫn là câu hỏi mà các nhà văn và các nhà tư tưởng sẽ còn tranh cãi mãi mãi. Tuy nhiên, luôn có một mối liên hệ mạnh mẽ giữa lòng vị tha và hạnh phúc.

Có hai niềm tin cơ bản liên quan tới việc chúng ta tự chọn mục đích cho mình, hay mục đích đó là do một đấng siêu nhiên lựa chọn cho chúng ta. Một mặt, chúng ta tin là mục đích sống do Chúa Trời lựa chọn cho chúng ta. Mặt khác, có các quan điểm khoa học cho rằng không có sẵn mục đích và tùy thuộc vào từng cá nhân, mà người đó phải tự tìm mục đích cho mình.

Giúp bạn tìm ra mục đích của mình, hoặc tham gia vào cuộc tranh luận về mục đích sống dưới bất kỳ hình thức nào, đều nằm ngoài khuôn khổ của cuốn sách này. Điều quan trọng là bạn phải tìm ra mục đích sống cho mình vì nó tạo ra nền tảng cho mọi thứ bạn nghĩ, bạn cảm thấy, và bạn làm. Tôi tin rằng công cụ và kỹ thuật trong cuốn sách này sẽ giúp bạn đạt đến khả năng và đạt được mục đích của bạn, cho dù mục đích đó là gì.

PHỤ LỤC I

Hỏi đáp

H: Trí tuệ xúc cảm (Emotional Intelligence - EI) là gì?

Đ: Trí tuệ xúc cảm đề cập tới một loạt các phẩm chất và công cụ giúp chúng ta có thể giải quyết các áp lực và đòi hỏi của môi trường sống. EI vẫn được đề cập tới, với ý nghĩa là khả năng nhận thức theo lẽ thông thường hoặc khả năng nhận thức đó ở mức cao. Street smarts là một thuật ngữ khác cũng được sử dụng cùng với EI.

H: Tại sao tôi nên biết thêm về trí tuệ xúc cảm?

Đ: Để thành công hơn và hài lòng hơn với cuộc sống của mình. Rất nhiều thử nghiệm tại nơi làm việc đã chỉ ra là từ 27 tới 45% thành công trong công việc được quyết định bởi EI của bạn. Các kết quả khác cho thấy, những người có kết quả kiểm tra EI cao hơn có mức hài lòng cao hơn trong các mối quan hệ với mọi người. Vì chúng ta sử dụng xúc cảm trong tất cả các lĩnh vực của cuộc sống, nên tăng khả năng trong một lĩnh vực này sẽ ảnh hưởng tích cực tới tất cả các lĩnh vực khác.

H: Làm cách nào tôi biết mình có trí tuệ xúc cảm tới đâu?

Đ: Cách rõ ràng và tốt nhất là làm bài kiểm tra BarOn EQ-i. Tuy nhiên, nếu bạn không muốn làm theo cách này, vẫn có những cách khác. Kinh nghiệm tiến hành công cụ kiểm tra này cho tôi biết rằng, hầu hết những người có khả năng tự nhận thức tốt đều biết rõ thế mạnh và điểm yếu của họ. Hãy nhận thức các phản ứng của mình trước các chương khác nhau của cuốn sách này. Điều này sẽ dẫn hướng cho bạn tốt về các thế mạnh và các lĩnh vực cần phát triển. Hãy hỏi người có nhận thức tốt, người biết rõ bạn và sẽ trung thực khi đưa phản hồi cho bạn.

H: Sẽ thế nào nếu tôi thấy mình có mức trí tuệ xúc cảm thấp; chẳng phải điều đó sẽ khó chấp nhận sao?

Đ: Nỗi sợ hãi này phổ biến và dễ hiểu. Rất tự nhiên là chúng ta muốn ghi được điểm số cao trong tất cả các lĩnh vực. Điều quan trọng nếu trải qua nỗi sợ này là hãy ghi nhớ một vài điều quan trọng sau:

1. Điều tuyệt vời của EI, không giống IQ, là chúng ta có thể tăng điểm số. Điểm của bài kiểm tra chỉ là điểm khởi đầu.

2. Không có hiểu biết về trường hợp này có thể làm bạn tổn thương và ngăn bạn thúc đẩy các tiềm năng của mình. Biết là bước đầu tiên tiến tới sự thay đổi và cải thiện.

H: Mất bao lâu để tôi có thể tăng EI của mình?

Đ: Đây là một câu hỏi khó trả lời. Tất cả phụ thuộc vào vị trí hiện tại của bạn và bạn dành bao nhiêu thời gian, nỗ lực, và sự kiên trì cho kế hoạch cải thiện của mình. Một số lý thuyết gia cho rằng phải mất ít nhất một năm liên tục cố gắng mới có thể thay đổi một thói quen. Và một lần nữa, tôi phải nói rằng tất cả phụ thuộc vào mỗi cá nhân và vào từng tình huống.

H: Tôi cần làm gì để tăng EI?

Đ: Bạn không thể tăng EI chỉ bằng cách đọc về nó. Đọc chỉ là để thu thập thông tin và tăng cường tri thức. Để cải thiện EI, bạn cần liên tục thực hành những cách tiếp cận mới với những người khác trong một thời gian dài. Có các kỹ thuật được trình bày ở cuối mỗi chương để tăng cường một phẩm chất cụ thể nào đó được nói tới trong chương đó.

Cải thiện trong nhiều lĩnh vực EI sẽ làm tăng các lĩnh vực khác, vì nhiều phẩm chất có mối quan hệ qua lại với nhau. Ví dụ, nếu lòng tự trọng của bạn tăng thì các lĩnh vực khác như tính độc lập và khả năng chịu đựng stress cũng có thể tăng lên. Tương tự như vậy, nhìn ra các thay đổi tích cực ở một trong số các lĩnh vực này có thể tạo sức bật cho lòng tự trọng của bạn.

H: Mối quan hệ giữa IQ và EQ là gì?

Đ: Nghiên cứu không chỉ ra mối quan hệ nào giữa hai chỉ số này. Nói cách khác, chỉ số này không thể dự đoán chỉ số kia. Khả năng bạn có chỉ số EI và IQ cao cũng giống khả năng bạn có EI thấp trong khi IQ cao vậy.

Trong nghiên cứu được tiến hành tại nơi làm việc, trung bình mối quan hệ qua lại giữa IQ và thành công là khoảng 6%. Mối quan hệ qua lại giữa EI và thành công trong công việc là từ 27 tới 45%, tùy thuộc vào từng ngành nghề. Nói cách khác, EI có khả năng dự đoán thành công lớn hơn IQ.

H: EI có di tính di truyền hay là do học tập mà có?

Đ: Không nghi ngờ là mỗi chúng ta sinh ra đều có những phẩm chất có tính di truyền khác nhau. Thêm vào đó, môi trường sống của chúng ta – ví dụ như sự dạy dỗ hoặc mẫu hình của cha mẹ và sự khích lệ chúng ta nhận được trong quá trình trưởng thành – đóng góp nên sự hình thành EI. Tuy nhiên, chúng ta biết rằng mọi người đều có thể cải thiện EI của mình nhờ cố gắng, vì thế bất kể bạn được sinh ra thế nào, bạn đều có thể làm tăng giá trị của nó nếu bạn muốn.

H: Nếu EI của tôi ở mức cao hơn thì điều đó có nghĩa là tôi không cần phải có IQ cao không?

Đ: Có nhiều người rất thành đạt không có điểm IQ cao. Nhưng tất nhiên, điều lý tưởng là có được cả IQ lẫn EI cao. Có EI cao sẽ cho phép bạn tận dụng được chỉ số IQ cao của mình. Trong nhiều trường hợp, mức EI thấp sẽ có thể mang lại sự bất lợi do bỏ phí khả năng trí tuệ cao. Tôi chắc chắn bạn biết một số thiên tài không đạt được thành công cao nhất do thiếu một số kỹ năng con người nào đó.

PHỤ LỤC II

Bài kiểm tra EI

Bài kiểm tra ngắn này sẽ cho bạn hình dung về trí tuệ xúc cảm. Đây không phải một bài kiểm tra nghiêm túc về xúc cảm của bạn, vì thế hãy thử một chút cho vui.

Nếu muốn có một bài kiểm tra tổng hợp có giá trị khoa học về trí tuệ xúc cảm, tôi khuyên bạn nên làm bài kiểm tra BarOn EQ-I. Tôi dựa trên bài kiểm tra đó để đưa ra bài đánh giá nhỏ này.

Nếu bạn đang phải trải qua tổn thương nào đó trong đời thì kết quả có thể bị sai lạc đi đôi chút và không phải là kết quả chính xác cho tình trạng thực tế của bạn. Hãy đợi cho tới khi mọi thứ trở lại trạng thái bình thường trước khi làm bài kiểm tra này.

Chú ý: Khi trả lời câu hỏi, hãy tập trung vào những gì câu hỏi đặt ra. Do cách thiết lập câu hỏi nên bạn sẽ dễ trả lời trái với những gì bạn nghĩ.

1. Khi có phản ứng xúc cảm mạnh, tôi thường có thể liên hệ nó với một trải nghiệm trong quá khứ.

a. Không đúng

b. Hiếm khi

c. Đôi khi

d. Thường thường

e. Đúng

2. Tôi không gặp khó khăn trong việc yêu cầu những gì mình muốn.

a. Không đúng

b. Hiếm khi

c. Đôi khi

d. Thường thường

e. Đúng

3. Những người tôi chọn dành thời gian cùng ủng hộ tôi và các mục tiêu của tôi.

a. Không đúng

b. Hiếm khi

c. Đôi khi

d. Thường thường

e. Đúng

4. Tôi hài lòng với những gì mình đã đạt được trong đời.

a. Không đúng

b. Hiếm khi

c. Đôi khi

f. Thường thường

g. Đúng

5. Tôi dựa vào đánh giá của chính mình để đưa ra quyết định.

a. Không đúng

b. Hiếm khi

c. Đôi khi

d. Thường thường

e. Đúng

6. Tôi có thể hiểu tại sao những người khác lại cảm thấy như vậy.

a. Không đúng

b. Hiếm khi

c. Đôi khi

d. Thường thường

e. Đúng

7. Trong các cuộc nói chuyện, tôi thường hỏi những người khác về họ và thế giới của họ.

a. Không đúng

b. Hiếm khi

c. Đôi khi

d. Thường thường

e. Đúng

8. Tôi tin giúp đỡ người khác là một phần quan trọng của cuộc sống.

a. Không đúng

b. Hiếm khi

c. Đôi khi

d. Thường thường

e. Đúng

9. Với tôi, giải quyết vấn đề rất dễ dàng.

a. Không đúng

b. Hiếm khi

c. Đôi khi

d. Thường thường

e. Đúng

10. Tôi có thể dễ dàng hiểu cách nhìn của người khác.

a. Không đúng

b. Hiếm khi

c. Đôi khi

d. Thường thường

e. Đúng

11. Tôi dễ thích nghi với sự thay đổi.

a. Không đúng

b. Hiếm khi

c. Đôi khi

d. Thường thường

e. Đúng

12. Tôi hiếm khi để tình trạng bị áp lực nặng nề.

a. Không đúng

b. Hiếm khi

c. Đôi khi

f. Thường thường

g. Đúng

13. Tôi hiếm khi nói hoặc hành động mà không suy nghĩ kỹ.

a. Không đúng

b. Hiếm khi

c. Đôi khi

d. Thường thường

e. Đúng

14. Hầu như lúc nào tôi cũng cảm thấy cuộc sống thật tuyệt vời.

a. Không đúng

b. Hiếm khi

c. Đôi khi

d. Thường thường

e. Đúng

15. Tôi trông đợi mọi chuyện sẽ tốt đẹp hơn trong tương lai.

a. Không đúng

b. Hiếm khi

c. Đôi khi

d. Thường thường

e. Đúng

Tính tổng điểm các câu trả lời của bạn. Kết quả như sau.

Kết quả bài kiểm tra EI của Harvey:

60-75: Xin chúc mừng! Kết quả cho thấy bạn đang đạt mức cao trong thang trí tuệ xúc cảm. Bạn biết rõ về mình và phát triển được các mối quan hệ lành mạnh và bền vững với mọi người. Bạn thường xuyên thấy hạnh phúc và lạc quan, và cảm thấy tương đối hài lòng về những gì bạn đã đạt được trong đời. Vì bạn đã có một nền tảng vững chắc nên tiềm năng phát triển tới cấp độ cao hơn bằng cách sử dụng EI của bạn rất tuyệt vời.

45-59: Kết quả cho thấy bạn đang làm khá tốt. Khả năng tự nhận thức và quan hệ với mọi người ở mức trên trung bình. Bạn có những thành tích bạn cảm thấy tự hào, nhìn chung bạn có tâm trạng tốt và nhìn thế giới một cách tích cực. Vẫn có chỗ để bạn cải thiện trong tất cả các lĩnh vực và có lúc bạn cảm thấy mình có thể làm/đạt được nhiều hơn những điều bạn có. Bằng cách chăm chỉ sử dụng các công cụ EI, bạn có thể gặt hái được nhiều hơn trong cuộc sống.

30-44: Kết quả cho thấy bạn đang cần một chút nỗ lực với cách bạn cảm nhận về bản thân mình và mối quan hệ với mọi người.

Bạn biết điều này và có thể cởi mở trước việc tạo ra một số thay đổi. Tin vui là bạn có thể tạo ra những thay đổi có ý nghĩa bằng cách chăm chỉ thực hành những hành vi EI tích cực mới.

15-29: Hãy tự khen mình vì đã trả lời thành thật. Kết quả cho thấy cuộc sống của bạn là một cuộc đấu tranh khó khăn trong một số lĩnh vực. Tin vui là bạn có thể tạo ra những thay đổi có ý nghĩa với cuộc đời bạn nếu bạn sẵn sàng làm những điều cần thiết. Có vô số những câu chuyện về những người đã có thể tạo ra những thay đổi to lớn cho dù xuất phát điểm rất khó khăn. Bạn sẽ thấy, ngay sau khi nhận thấy những thay đổi nhờ các nỗ lực của bạn, bạn sẽ cảm thấy tích cực hơn đối với cuộc sống của mình.

Để biết thêm thông tin về bài kiểm tra BarOn EQ-I, vui lòng liên hệ:

Multi Health Systems

emotionalintelligence@mhs.com

1-800-456-3003 (Mỹ)

1-800-268-6001 (Canada)

PHỤ LỤC III

Website

www. EQ.org – Danh mục hàng trăm website và dịch vụ EQ.

www.6seconds.org – Six Seconds, Mạng trí tuệ xúc cảm, cung cấp thông tin và công cụ mới giúp thay đổi các tác nhân, tạo ra sự khác biệt tích cực.

www. Eiconsortium.org – Nghiên cứu về ứng dụng của EQ trong các tổ chức.

www. sixseconds.com – Six Seconds Consulting làm đối tác với các nhà lãnh đạo để tạo ra một bầu không khí, trong đó các nhóm phát triển vượt trội và tài năng phát triển rực rỡ.

www. NexusEQ.com – Hội nghị quốc tế hàng đầu về EQ.

www.mhs.com – Cung cấp các đánh giá tâm lý trong hơn 20 năm qua, bao gồm bài kiểm tra BarOn Emotional Quotient Inventory (EQ-i) và Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence (MSCEIT).

www. peoplesmithglobal.com – Huấn luyện và đào tạo các cá nhân và tổ chức sử dụng EQ.

www.davidcory.com – Công ty đào tạo trí tuệ xúc cảm. David Cory là giảng viên có chứng nhận về lĩnh vực trí tuệ xúc cảm cùng với công ty MHS và được coi là một chuyên gia quốc tế trong tích hợp trí tuệ xúc cảm và phát triển khả năng lãnh đạo.

www.leabrovedani.com – Diễn giả và chuyên gia trí tuệ xúc cảm, sở trường của Lea là xây dựng nhóm trong các tổ chức.

www.talentsmart.com – Sách, công cụ lựa chọn, và các bài kiểm tra trí tuệ xúc cảm hàng đầu để phát triển một đội ngũ lao động có trí tuệ xúc cảm.

www.haygroup.com/TL – Cung cấp các công cụ, biện pháp và số liệu giúp thay đổi mọi người và các tổ chức.

PHỤ LỤC IV

Các tổ chức thúc đẩy EI phát triển

Toastmasters

Là thành viên của tổ chức tuyệt vời này, tôi không thể nói hết những điều tốt đẹp về nó. Thực tế cho thấy, kỹ năng thuyết trình có vai trò rất quan trọng đối với thành công của chúng ta tại nơi làm việc. Toastmasters giúp bạn phát triển khả năng nói trước đám đông và phát triển các kỹ năng lãnh đạo. Ngoài việc nâng cao khả năng và sự tự tin khi thuyết trình trong hoàn cảnh được khuyến khích, có nhiều lợi ích đi kèm rất đáng giá khác khi tham gia tổ chức này, bao gồm:

- Tăng lòng tự trọng trong tất cả các lĩnh vực;

- Phát triển kỹ năng xây dựng nhóm;

- Tăng cường ý thức cộng đồng và bổn phận;

- Tăng cường sự linh hoạt thông qua tiếp xúc với nhiều ý tưởng và thành viên khác nhau;

- Giảm stress khi nói trước đám đông và khi thuyết trình.

Các tổ chức tình nguyện

Có quá nhiều tổ chức như thế để có thể liệt kê ở đây, nhưng tôi tin, việc tự nguyện dành thời gian cho một tổ chức giúp đỡ những người kém may mắn là cách tuyệt vời để tăng cường ý thức trách nhiệm xã hội và trở nên hạnh phúc và lạc quan hơn. Ba tổ chức mà tôi đã có sự trải nghiệm và vô cùng tin tưởng là Big Brothers, Big Sisters và Boys and Girls Clubs.

Alpha Books trân trọng giới thiệu các cuốn sách cùng chủ đề

Nghệ thuật xoay chuyển tình thế

Cuốn sách mà bạn đang cầm trên tay là sự kết hợp giữa am hiểu thấu đáo của các nhà hành vi học và các nhà lãnh đạo trong kinh doanh với những câu chuyện độc đáo về những người có ảnh hưởng lớn trên khắp thế giới. Bạn sẽ học được từng bước đi của quá trình gây ảnh hưởng – bao gồm cả những chiến lược thiết thực để làm thay đổi những thói quen trong cuộc sống đời tư, trong công việc và cả thế giới của bạn.

Mỗi đứa trẻ một cách học

Bạn sẽ tìm thấy ở đây lời giải đáp cho rất nhiều câu hỏi cốt lõi:

Phong cách học tập của bản thân bạn và con bạn là gì?

Cách bố trí không gian, nhiệt độ, ánh sáng, thời gian học nào phù hợp nhất với phong cách ấy?

Đâu là cách giúp con bạn tập trung và nhớ hiệu quả nhất?

Làm thế nào để xác định những thế mạnh và hạn chế của con bạn và chính bản thân bạn trong quá trình học tập?

Đâu là những sai lầm mà các bậc cha mẹ không bao giờ nên phạm phải?

Nên giúp trẻ học tập theo cách nào để hạn chế những bất đồng?

Một tư duy hoàn toàn mới

Xuất phát từ những nghiên cứu về thế giới tiến bộ, Daniel H. Pink đã chỉ ra sáu khả năng cơ bản của não phải - "Sáu giác quan" không thể thiếu để thành công trong Thời đại Tri thức hiện nay: thiết kế, kể chuyện, hoà hợp, đồng cảm, giải trí, tìm kiếm ý nghĩa.

Từ một câu lạc bộ những người thích cười ở Bombay đến một trường trung cấp thiết kế hay một bài thực hành phát hiện nụ cười giả dối, Một tư duy hoàn toàn mới đưa độc giả tới vùng đất mới lạ và cung cấp một cách thức đột phá hết sức cần thiết trong cách tư duy về một tương lai đã cận kề.